

# **Europejski system wskaźników turystycznych**

## **ZESTAW NARZĘDZI**

**dla zrównoważonego zarządzania ośrodkami turystycznymi**

**Dyrekcja Generalna ds. Przedsiębiorstw i Przemysłu**

***Luty 2013 r.***

Niniejszy dokument został przygotowany na zlecenie Komisji Europejskiej jako dokument normalizacyjny w odniesieniu do *Studium wykonalności dotyczącego europejskiego systemu wskaźników dotyczących turystyki dla zrównoważonego zarządzania na poziomie lokalizacji docelowych*.

© Unia Europejska, 2013 r.

Treść niniejszej publikacji nie odzwierciedla oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej. Odpowiedzialność za informacje i opinie przedstawione w niniejszej publikacji ponoszą wyłącznie autor lub autorzy.

Powielanie dozwolone pod warunkiem podania źródła.

**Dalsze informacje na temat Europejskiego systemu wskaźników turystycznych i możliwe do pobrania dokumenty potwierdzające dotyczące niniejszego zestawu narzędzi można znaleźć pod adresem [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm)**

## Wprowadzenie

Turystyka jest ważnym sektorem gospodarki Unii Europejskiej. Wspiera ona wzrost gospodarczy i zatrudnienie. Jednym z największych wyzwań jest jednak wzmocnienie i ulepszenie zrównoważonego rozwoju turystyki w celu zapewnienia długoterminowej konkurencyjności tego sektora. Poprzez zarządzanie turystyką w zrównoważony sposób dążymy do zapewnienia rozpoznawania ograniczeń i możliwości naszych zasobów turystycznych oraz stymulowania takiego rozwoju turystyki, który zapewnia równowagę pomiędzy optymalizacją bezpośrednich korzyści gospodarczych, środowiskowych i społeczno-kulturalnych i zachowaniem długoterminowych perspektyw europejskiego sektora turystycznego.

Priorytetem jest zapewnienie utrzymania przez Europę jej pozycji wiodącego ośrodka turystycznego na świecie. Od 1990 r. liczba przyjazdów międzynarodowych turystów do UE wzrosła ponad dwukrotnie. Aby jednak utrzymać udział w rynku, konieczna jest znaczna poprawa konkurencyjności i zrównoważonego rozwoju sektora turystycznego UE, z uwzględnieniem takich aspektów, jak jakość produktów i usług, odpowiedzialność społeczna i środowiskowa, zasoby naturalne oraz różnorodność dziedzictwa kulturowego i tożsamości lokalnych.

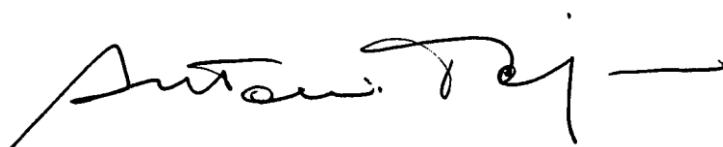
W ramach odpowiedzi na to wyzwanie od początku mojego mandatu wiceprzewodniczącego Komisji Europejskiej i komisarza ds. przemysłu i przedsiębiorczości konkurencyjność sektora turystycznego stanowiła priorytet w moim programie oraz zaproponowałem szereg działań, których celem było dopilnowanie, aby europejska turystyka była bardziej zrównoważona, konkurencyjna i widoczna na rynkach międzynarodowych. Działania te zostały przedstawione w komunikacie „Europa – najpopularniejszy kierunek turystyczny na świecie – nowe ramy polityczne dla europejskiego sektora turystycznego”, którego przyjęcie przez Komisję usilnie propagowałem w 2010 r.

Działania te obejmują: ustanowienie europejskiego znaku jakości w turystyce dla potrzeb systemów jakości, wspieranie bardziej elastycznej polityki wizowej, zachęcanie do zwiększenia przepływu turystów wewnątrz UE i z państw trzecich, opracowanie Europejskiej Karty Zrównoważonej i Odpowiedzialnej Turystyki i wirtualnego europejskiego centrum monitorowania turystyki, a także szereg działań mających na celu poprawę dostępności usług turystycznych i rozwój umiejętności w tym sektorze.

Opracowanie **Europejskiego systemu wskaźników turystycznych dla zrównoważonego zarządzania na poziomie ośrodków turystycznych** stanowi jedną z kluczowych inicjatyw, do której wdrożenia wezwano Komisję w przedmiotowym komunikacie. Europejski system wskaźników ma na celu przyczynienie się do poprawy zrównoważonego zarządzania ośrodkami dzięki dostarczeniu zainteresowanym stronom z sektora turystycznego prostego i użytecznego zestawu narzędzi. Zestaw ten pomoże zainteresowanym stronom w pomiarach i monitorowaniu ich procesów zarządzania zrównoważonym rozwojem oraz umożliwi im w przyszłości udostępnianie i analizę porównawczą ich postępów i wyników.

Stworzenie właściwej równowagi pomiędzy potrzebami turystów, społeczeństw przyjmujących i środowiska, ograniczanie konfliktów i uznawanie wzajemnej zależności wymaga specjalnego podejścia do zarządzania ośrodkami turystycznymi. W tym względzie uważamy Europejski system wskaźników turystycznych dla zrównoważonego zarządzania ośrodkami turystycznymi za jedno z narzędzi, które mogą w istotny sposób przyczynić się do realizacji wspomnianych celów; serdecznie zapraszam do korzystania z tego systemu i pomocy w rozpowszechnianiu go.

Ponadto pragnę podkreślić cenne wsparcie ekspertów z Grupy ds. zrównoważonego rozwoju turystyki (TSG) i podziękować im, a także wszystkim ośrodkom turystycznym, w których testowano wskaźniki, za ich zaangażowanie w pomyślne opracowanie przedmiotowego systemu. Gdyby nie poświęcony przez nich czas, ich współpraca, wiedza fachowa i dogłębne obserwacje, stworzenie systemu nie byłoby możliwe.



**Antonio Tajani**

Wiceprzewodniczący Komisji Europejskiej odpowiedzialny za przemysł i przedsiębiorczość



## Spis treści

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Wprowadzenie .....                                                                            | 3  |
| Czym jest Europejski system wskaźników turystycznych? .....                                   | 7  |
| Czemu służy wdrożenie Europejskiego systemu wskaźników turystycznych? .....                   | 8  |
| Poradnik na temat korzystania z systemu: zestaw narzędzi .....                                | 9  |
| Część 1: Europejskie zarządzanie ośrodkami turystycznymi .....                                | 11 |
| Część 2: Poradnik przedstawiający krok po kroku sposób korzystania z systemu wskaźników ..... | 13 |
| Krok 1. Podniesienie świadomości .....                                                        | 13 |
| Krok 2. Stworzenie profilu ośrodka .....                                                      | 14 |
| Krok 3. Utworzenie grupy roboczej zainteresowanych stron (SWG) .....                          | 14 |
| Krok 4. Ustalenie ról i obowiązków .....                                                      | 15 |
| Krok 5. Gromadzenie i rejestrowanie danych .....                                              | 17 |
| Krok 6. Analiza wyników .....                                                                 | 18 |
| Krok 7. Umożliwienie stałego rozwoju i ciągłych ulepszeń .....                                | 19 |
| Schemat: 7 kroków w ramach korzystania z systemu .....                                        | 21 |
| Część 3: Wskaźniki podstawowe i dodatkowe .....                                               | 22 |
| Przegląd wskaźników .....                                                                     | 22 |
| WSKAŹNIKI PODSTAWOWE .....                                                                    | 29 |
| Sekcja A: Wskaźniki podstawowe zarządzania ośrodkami .....                                    | 29 |
| Sekcja B: Wskaźniki podstawowe wartości ekonomicznej .....                                    | 30 |
| Sekcja C: Wskaźniki oddziaływania na społeczeństwo i kulturę .....                            | 31 |
| Sekcja D: Wskaźniki wpływu na środowisko .....                                                | 32 |
| WSKAŹNIKI DODATKOWE .....                                                                     | 34 |
| Sekcja A: Wskaźniki dodatkowe zarządzania ośrodkami .....                                     | 34 |
| Sekcja B: Wskaźniki dodatkowe wartości ekonomicznej .....                                     | 35 |
| Sekcja C: Wskaźniki dodatkowe oddziaływania na społeczeństwo i kulturę .....                  | 37 |
| Sekcja D: Wskaźniki dodatkowe wpływu na środowisko .....                                      | 38 |
| Część 4: Zbiór danych dotyczących ośrodka .....                                               | 41 |
| Korzystanie ze zbioru danych .....                                                            | 42 |
| Część 5: Informacje dodatkowe dotyczące systemu .....                                         | 45 |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Glosariusz .....                                | 45 |
| PROFIL OŚRODKA .....                            | 53 |
| ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM .....   | 56 |
| ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW .....         | 62 |
| ANKIETA DOTYCZĄCA REZYDENTÓW .....              | 70 |
| ANKIETA DOTYCZĄCA ODWIEDZAJĄCYCH .....          | 72 |
| Wykaz sugerowanych zainteresowanych stron ..... | 75 |
| Wzór zaproszenia .....                          | 77 |

## Czym jest Europejski system wskaźników turystycznych?

Europejski system wskaźników turystycznych został opracowany specjalnie dla ośrodków turystycznych. Zaprojektowano go jako należący do szczebla lokalnego i kierowany na jego poziomie proces monitorowania zrównoważonego rozwoju ośrodków turystycznych, zarządzania nim i ulepszania ich. Przedmiotowy system opracowano na podstawie doświadczeń zebranych w ramach inicjatyw związanych z obowiązującym do tej pory systemem wskaźników i dostosowano go w oparciu o informacje zwrotne zgromadzone w wyniku badań w terenie przeprowadzonych w wielu różnych ośrodkach w Europie.

System składa się z zestawu wskaźników, zestawu narzędzi i zbioru danych. Przygotowano go jako instrument, który może zostać wykorzystany i wdrożony przez każdy ośrodek turystyczny, bez konieczności odbycia jakiegokolwiek specjalistycznego szkolenia. Może on stanowić użyteczny sposób śledzenia osiągnięć ośrodka i podejmowania lepszych decyzji w zakresie zarządzania, a także wpływania na właściwe strategie.

Obecny system ma strukturę 27 wskaźników podstawowych i 40 wskaźników dodatkowych. Można wykorzystywać je dobrowolnie, stosując je łącznie lub integrując z istniejącymi systemami monitorowania ośrodków. System jest elastyczny. Można go rozszerzać lub ograniczać, aby sprostać potrzebom danego ośrodka, interesom lokalnych zainteresowanych stron oraz konkretnym wyzwaniom związanym ze zrównoważonym rozwojem, z jakimi musi się zmierzyć dany ośrodek.

Podstawową zasadą systemu wskaźników jest wspólna odpowiedzialność, zaangażowanie i proces decyzyjny w ramach ośrodka. Zaangażowanie grupy we wspólne działanie i pracę w celu gromadzenia i zgłaszania informacji jest doskonałym sposobem na skuteczne zarządzanie ośrodkiem turystycznym.



## Czemu służy wdrożenie Europejskiego systemu wskaźników turystycznych?

Komisja Europejska od dawna zobowiązała się do promowania zrównoważonego rozwoju turystyki w Europie i do tej pory stworzyła szereg narzędzi, które ułatwiają przedsiębiorstwom prawidłowe zarządzanie środowiskiem, takich jak oznakowanie ekologiczne UE lub system ekozarządzania i audytu we Wspólnocie (EMAS).

Konkurencyjność sektora turystyki jest ściśle związana z zachowaniem zasad zrównoważonego rozwoju, ponieważ jakość ośrodków turystycznych jest w ogromnej mierze uzależniona od ich otoczenia przyrodniczego i kulturalnego oraz od stopnia ich zakorzenienia w społeczności lokalnej.

Zachowanie zasad zrównoważonego rozwoju w turystyce obejmuje wiele aspektów: odpowiedzialne wykorzystywanie zasobów naturalnych, uwzględnienie wpływu aktywności turystycznej na środowisko (produkcja odpadów, uszczuplenie zasobów wodnych, wpływ na jakość gleb i na różnorodność biologiczną itd.), stosowanie „czystych” źródeł energii, ochrona dziedzictwa, zachowanie spójności przyrodniczej i kulturowej regionów turystycznych, jakość i trwałość tworzonych miejsc pracy, skutki gospodarcze z perspektywy społeczności lokalnych, czy też jakość usług.

Aby sprostać tym wyzwaniom, konieczne jest podejmowanie inteligentnych decyzji w oparciu o użyteczne informacje. Informacje te mogą pochodzić z konkretnych wskaźników, które nie skupiają się już na pomiarach pojedynczego aspektu przedsiębiorstwa, takiego jak liczba odwiedzających czy ich dzienne wydatki, a łączą informacje dotyczące istotnych kwestii lokalnych. Przykładowo, jeżeli głównym celem ośrodka lub regionu jest tworzenie zatrudnienia, ale kluczowym czynnikiem ograniczającym w danym miejscu jest woda, rozsądnym rozwiązaniem jest opracowanie wskaźnika, w ramach którego porównuje się utworzone miejsca pracy z ilością zużytej wody. Jeżeli sektor turystyczny jest w stanie stworzyć dużą liczbę miejsc pracy na litr zużytej wody, rozsądne zarządzanie zachęcałoby do rozwoju sektora turystycznego, a nie sektora rolniczego lub innego, który nie mógłby stworzyć takiego poziomu zatrudnienia przy dostępie do ograniczonych zasobów. W ramach procesu monitorowania śledzi się zmiany w czasie i dostarcza informacje, które mogą następnie zostać wykorzystane przez decydentów przy podejmowaniu decyzji.

Sektor turystyczny ma bogatą historię, a opracowanie wskaźników może pomóc ośrodkom w lepszym jej przedstawieniu i uzyskaniu większego wsparcia ze strony rządu. W ramach tego procesu wspomniany sektor może zidentyfikować obszary, w których musi dokonać ulepszeń, stworzyć poziomy odniesienia dotyczące wyników i zapewnić sobie bardziej zrównoważony rozwój. Dzięki mierzeniu wyników sektor turystyczny może zapewnić sobie centralną rolę w ekologicznej gospodarce świata charakteryzującego się ograniczonymi zasobami.

### Elementy przemawiające za monitorowaniem ośrodków turystycznych:

- informowanie lepiej dostosowane do potrzeb procesu decyzyjnego;

- skuteczne zarządzanie ryzykiem;
- ustalanie hierarchii ważności projektów działania;
- analiza porównawcza wyników;
- większe poparcie społeczności i wsparcie dla zainteresowanych stron z dziedziny turystyki;
- lepsze doświadczenia odwiedzających;
- lepsze wyniki końcowe/ większe oszczędności kosztów;
- większa wartość na odwiedzającego.

## Poradnik na temat korzystania z systemu: zestaw narzędzi

Niniejszy zestaw narzędzi stanowi poradnik na temat wdrażania i stosowania Europejskiego systemu wskaźników turystycznych dla ośrodków turystycznych. Jest to proste, łatwe do wdrożenia narzędzie, którego celem jest wsparcie ośrodków w zarządzaniu i monitorowaniu na rzecz bardziej zrównoważonego rozwoju.

Niniejszy zestaw narzędzi składa się z czterech części. W części 1 zestawu narzędzi wprowadzono koncepcję zrównoważonego zarządzania ośrodkami. Część 2 to poradnik przedstawiający krok po kroku proces wdrażania systemu. Część 3 stanowi streszczenie wskaźników podstawowych i dodatkowych. Część 4 zawiera przegląd informacji dotyczących korzystania ze zbioru danych o ośrodku, stanowiącego narzędzie do przechowywania danych zgromadzonych przez zainteresowane strony.

Wskaźniki zawarte w niniejszym zestawie narzędzi są częścią zintegrowanego podejścia do zarządzania ośrodkami turystycznymi. W ramach tego podejścia podkreśla się znaczenie współdziałania, współpracy, ciągłej oceny, skutecznej komunikacji oraz perspektywy całościowej.

Wszelkie informacje dodatkowe na temat systemu zostały zawarte w części 5 niniejszego zestawu narzędzi.



## Część 1: Europejskie zarządzanie ośrodkami turystycznymi

### Czym jest ośrodek turystyczny?

Do celów niniejszego systemu wskaźników ośrodek można zdefiniować jako:

- obszar geograficzny, który jest obecnie lub potencjalnie atrakcyjny dla odwiedzających/turystów;
- miejsce lub obszar, które uznano i można łatwo zdefiniować jako ośrodek turystyczny oraz które dysponują wieloma obiektami i produktami do celów turystycznych;
- miejsce lub obszar, które są promowane jako ośrodek;
- miejsce lub obszar, w których można zmierzyć podaż usług turystycznych i popyt na nie, np. gospodarkę turystyczną;
- miejsce lub obszar, w których proces zarządzania odwiedzającymi zazwyczaj obejmuje szereg zainteresowanych stron z sektora publicznego i prywatnego wraz z przyjmującą społecznością.

Duże obszary, tj. obszary krajowe lub regionalne, które nie zarządzają bezpośrednio zasobami i obiektami turystycznymi ani nie angażują się we współpracę z zainteresowanymi stronami, nie są właściwe dla tego systemu.

Ośrodki turystyczne są centralnym punktem aktywności turystycznej. Dane Eurostatu pokazują, że w 2011 r. Europejczycy odbyli nieznacznie powyżej miliarda podróży. Przeciętne wydatki na podróż wyniosły 347 EUR; łącznie 312 mln EUR wydatków<sup>1</sup>. Skutki gospodarcze tych podróży są odczuwalne w postaci zatrudnienia, zwiększonych dochodów podatkowych, pomyślnego rozwoju przedsiębiorstw, ochrony środowiska oraz ochrony dziedzictwa kulturowego. Każdy turysta pozostawia jednak po sobie także odpady, zużywa wodę i energię oraz wpływa na społeczności, które odwiedza. Świadome zarządzanie ośrodkami prowadzone na zasadzie współpracy jest zatem kluczowe dla przetrwania ośrodków turystycznych w perspektywie długoterminowej.

Zbyt długo do celów monitorowania turystyki w ramach ich ośrodka decydenci polegali na statystykach o ograniczonym zakresie, takich jak liczba odwiedzających, badania zatrudnienia i oceny zadowolenia odwiedzających. Statystyki te nie ukazują w pełni wszystkich skutków turystyki. Gromadzenie danych dotyczących szerokiego zakresu kwestii istotnych dla wpływu turystyki na lokalną gospodarkę, społeczność i środowisko pomoże ośrodkom stworzyć dokładny obraz faktycznej sytuacji.

Chociaż definicje, programy działań, zasady przewodnie i strategie regionalne zostały już wprowadzone, istnieje niewiele dostępnych narzędzi, służących wsparciu lokalnych koordynatorów

---

<sup>1</sup> [Eurostat](#) (2012) *Tourism in Europe: Results for 2011 – numer 28/2012*.

ośrodków w podejmowaniu świadomych decyzji w celu podniesienia poziomu turystyki w ramach ich ośrodka. Niniejszy zestaw narzędzi ma na celu wypełnienie tej luki.

### **Do kogo jest skierowany niniejszy zestaw narzędzi?**

Niniejszy zestaw narzędzi ma pomóc zainteresowanym stronom w mierzeniu i ulepszaniu zrównoważonego rozwoju ich ośrodka poprzez korzystanie z Europejskiego systemu wskaźników turystycznych.

Niniejszy zestaw narzędzi jest w szczególności skierowany do lokalnego „lidera”, który ma motywację, aby rozpocząć wdrażanie systemu w swoim ośrodku. Może być to starszy przedstawiciel organizacji zarządzającej ośrodkiem, rada ds. marketingu ośrodka, rada ds. turystyki, lokalne/regionalne organy ds. turystyki, ministerstwo turystyki, sektor prywatny lub stowarzyszenie turystyczne. Ponieważ „lider” może pochodzić z różnych środowisk, dla celów Europejskiego systemu wskaźników turystycznych osoba kierująca wdrażaniem systemu wskaźników w danym ośrodku turystycznym zwana jest lokalnym koordynatorem ośrodka.

Rola lokalnych koordynatorów ośrodka z reguły obejmuje planowanie, zarządzanie, monitorowanie, promowanie, marketing, a ponadto może uwzględniać szkolenie i normy jakości. Rola lokalnych koordynatorów ośrodka ma kluczowe znaczenie. Aby podjąć się tej funkcji, dana osoba musi mieć możliwość zwołania zainteresowanych stron i wywierania na nie wpływu, dostęp do właściwych danych (lub możliwość uzyskania dostępu do nich za pośrednictwem innych stron), mieć uprawnienia do przechowywania danych (niektóre z nich mogą być szczególnie chronione) i mieć określony poziom uprawnień do zarządzania.



## Część 2: Poradnik przedstawiający krok po kroku sposób korzystania z systemu wskaźników

Niniejsza sekcja przedstawia siedem prostych kroków w celu wprowadzenia systemu wskaźników w ośrodku turystycznym. **W przewodniku wyjaśniono proces tworzenia grupy roboczej zainteresowanych stron, gromadzenia danych i działania na podstawie wyników.** Europejski system wskaźników turystycznych został opracowany specjalnie dla ośrodków turystycznych. Zaprojektowano go jako należący do szczebla lokalnego i kierowany na jego poziomie proces monitorowania jakości i zrównoważonego rozwoju ośrodka turystycznego, zarządzania nimi oraz podnoszenia ich poziomu.

### Krok 1. Podniesienie świadomości

Gdy dany ośrodek zdecyduje się dokonać pomiaru swojego zrównoważonego rozwoju przy wykorzystaniu Europejskiego systemu wskaźników turystycznych, istotne jest poinformowanie o tej decyzji jak największej liczby osób, a w szczególności lokalnych zainteresowanych stron. Pomoże to zwiększyć liczbę uczestników, podnieść świadomość na temat zaangażowania ośrodka w zrównoważone zarządzanie turystyką oraz zwiększyć wsparcie działalności i działań, których podjęcie może okazać się konieczne w oparciu o wyniki wskaźników.

Lokalni koordynatorzy ośrodków powinni stosować wszelkie dostępne im metody komunikacji i upewnić się, że władze lokalne/gmina czynią to samo. W celu zapewnienia szybkiej i prostej komunikacji użyteczne i opłacalne mogą być media społecznościowe. Wnoszą one również

dotatkową korzyść w postaci zachęcania do dyskusji, co będzie szczególnie wartościowe w miarę postępów we wdrażaniu.

#### Pomysły w zakresie komunikacji:

- umieszczanie informacji dotyczących zaangażowania ośrodka w Europejski system wskaźników turystycznych na stronach internetowych organizacji i we właściwych sieciach mediów społecznościowych;
- zachęcanie lokalnych komentatorów, takich jak gazety, stacje radiowe lub internetowe fora dyskusyjne, do rozpowszechniania informacji na swoich blogach itp.;
- stosowne informacje chętnie rozpowszechnią wśród swoich zwolenników również organizacje partnerskie, w szczególności te zaangażowane w lokalny sektor turystyczny, środowisko i społeczność lokalną.

## Krok 2. Stworzenie profilu ośrodka

Określenie granic ośrodka i umożliwienie innym zainteresowanym stronom dokonania ogólnego przeglądu w odniesieniu do danego ośrodka to kluczowe kroki w procesie gromadzenia danych. Można tego dokonać przy pomocy *Formularza profilu ośrodka*. Formularz profilu jest łatwy do wypełnienia. Zawiera on podstawowe informacje na temat geografii, infrastruktury turystycznej, połączeń transportowych oraz liczby odwiedzających ośrodek. Lokalni koordynatorzy ośrodków mogą dostosowywać format profilu, aby dopasować go do potrzeb danego ośrodka. W części 5 zestawu narzędzi znajduje się czysty szablon wraz z określonymi sugerowanymi kategoriami oraz wypełniony przykładowy formularz.

## Krok 3. Utworzenie grupy roboczej zainteresowanych stron (SWG)

Następnym krokiem jest utworzenie grupy roboczej zainteresowanych stron (Stakeholder Working Group – SWG). **SWG to zbiór organizacji i osób fizycznych w ramach ośrodka, zaangażowanych w sektor turystyczny i zainteresowanych nim.** W celu zgromadzenia dostatecznie dużej ilości danych, by były mogły one być wykorzystywane, kluczowe znaczenie ma aktywne uczestnictwo przedstawicieli **sektora prywatnego i organizacji zarządzania ośrodkiem** lub organu turystycznego w SWG. Inne sektory, których uczestnictwo ma duże znaczenie, to **grupy społeczne, dostawcy usług użyteczności publicznej, działy organów lokalnych odpowiedzialne za zatrudnienie, wzrost gospodarczy, planowanie, obszary chronione i środowisko.** Lokalni koordynatorzy ośrodków powinni zachęcać przedstawicieli wymienionych oraz innych właściwych sektorów do zaangażowania poprzez podkreślanie korzyści płynących z uczestnictwa, zarówno dla osób fizycznych, jak i dla reprezentowanych przez nie organizacji.

Idealna grupa będzie na tyle duża, by objąć zróżnicowaną grupę kluczowych zainteresowanych stron, ale nie na tyle duża, by utrudniało to podejmowanie decyzji. Lokalni koordynatorzy ośrodków będą

potrzebowali dobrego zestawu ludzi, którzy są w stanie uzyskać stosowne dane i wpływać na politykę oraz są zmotywowani i zaangażowani w proces. *W części 5 zestawu narzędzi znajduje się szablon zaproszenia do dołączenia do SWG oraz wykaz ewentualnych zainteresowanych stron.*

Jeżeli w ośrodkach istnieje komitet lub grupa robocza, które spotykają się w podobnym celu, rozsądnym działaniem byłoby podjęcie próby włączenia prac związanych ze wskaźnikami do zakresu prac istniejącej grupy (poprzez wyjaśnienie skutków, uzyskanie zgody i – w razie potrzeby – zaproszenie innych członków).

### **Posiedzenie grupy roboczej (SWG)**

Najskuteczniejszym sposobem na zaangażowanie wszystkich właściwych zainteresowanych stron jest zaproszenie ich na otwarte posiedzenie lub warsztaty SWG. Można na nich zaprezentować Europejski system wskaźników turystycznych i wyjaśnić jego znaczenie zarówno dla ośrodka, jak i poszczególnych obecnych osób. Najlepiej zorganizować takie posiedzenie w miejscu położonym w okolicy centrum ośrodka.

- **Jest to okazja do przedstawienia członkom SWG samego systemu oraz korzyści, jakie ośrodek odniesie dzięki jego stosowaniu.** Zgromadzenie odpowiednich zainteresowanych stron z każdej właściwej dziedziny na pierwszym posiedzeniu SWG może być trudne. Jeżeli jednak niektóre z kluczowych stron zainteresowanych będą reprezentowane, można przyjąć system i dopiero z czasem rozszerzyć grupę oraz ilość gromadzonych danych.
- Podczas posiedzenia **lokalny koordynator ośrodka powinien również przedstawić SWG konkretne wskaźniki**, zdobyć od zainteresowanych stron informacje zwrotne na temat najbardziej użytecznych i właściwych dla danego ośrodka wskaźników i sprawdzić dostępność danych na temat każdego z różnych rozpatrywanych wskaźników.
- Z uwagi na to, że posiedzenie ma charakter oparty na uczestnictwie, **członkowie SWG mogą również zostać zaproszeni do podzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem w zakresie konkretnych aspektów związanych z ośrodkiem.** Ważne jest zarówno słuchanie zainteresowanych stron, jak i wypowiedzianie się. Istotne jest również, aby pomóc grupie w zrozumieniu procesu i osiągnięciu porozumienia w kwestii działań, jakie należy podjąć w celu osiągnięcia dalszych postępów.

## **Krok 4. Ustalenie ról i obowiązków**

Ważnym wynikiem posiedzenia jest jasne porozumienie w kwestii obowiązków członków SWG i czasu na zgromadzenie danych, tj. która zainteresowana strona gromadzi dane w odniesieniu do każdego ze wskaźników, w jaki sposób i w jakim terminie. Proces ten nie tylko pomoże ustalić hierarchię gromadzenia danych w odniesieniu do wskaźników podstawowych, ale również wytworzy poczucie własności i zaangażowania w proces.

Poniższa tabela daje pogląd na kluczowe sektory, które powinny być reprezentowane w SWG, aby umożliwić zgromadzenie danych niezbędnych w odniesieniu do wskaźników podstawowych. (Należy

zauważyć, że są to wyłącznie wskazówki, ponieważ istnienie poszczególnych organizacji i odpowiedzialność za określone obszary różni się w zależności od ośrodka.) *Szczegółowe informacje dotyczące wskaźników, dostępne wyłącznie w języku angielskim, znajdują się w internecie pod adresem* [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm).

#### Wykaz możliwych zainteresowanych stron w odniesieniu do gromadzenia danych na temat wskaźników

| ZAINTERESOWANA STRONA                                                                           | WŁAŚCIWY WSKAŹNIK                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przedstawiciel(e) sektora prywatnego, np. przewodniczący lokalnego stowarzyszenia hotelarskiego | A.2.1, B.2.1, B.2.2, B.5.1, C.3.1, D.2.1                                                                |
| Organizacja zarządzająca ośrodkiem                                                              | A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1 |
| Organ turystyczny                                                                               | A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1 |
| Agencja marketingowa/PR ośrodka                                                                 | A.4.1                                                                                                   |
| Personel władz lokalnych ds. zatrudnienia/gospodarki                                            | B.1.2, B.2.1, B.3.1, C.2.1, D.2.1                                                                       |
| Instytucje szkolnictwa                                                                          | C.2.1                                                                                                   |
| Organizacja społeczności lokalnej                                                               | C.1.1, D.8.1                                                                                            |
| Wydział władz lokalnych ds. planowania                                                          | D.1.1, D.1.2, D.2.1, D.7.1, D.8.1                                                                       |
| Organizacja zajmująca się ochroną lokalnej kultury/lokalnego dziedzictwa                        | C.4.1                                                                                                   |
| Wydział władz lokalnych ds. transportu                                                          | D.1.1, D.1.2, D.2.1                                                                                     |
| Urzędnik władz lokalnych ds. zmiany klimatu                                                     | D.2.1                                                                                                   |
| Wydział władz lokalnych ds. gospodarowania odpadami                                             | B.3.1, D.3.2                                                                                            |
| Lokalny dostawca wody i kanalizacji                                                             | D.4.1, D.5.1, D.9.1                                                                                     |
| Wydział władz lokalnych ds. redukcji hałasu                                                     | D.8.1                                                                                                   |
| Lokalny dostawca energii elektrycznej                                                           | D.6.1                                                                                                   |
| Organizacja zajmująca się ochroną lokalnego środowiska/lokalnej dzikiej fauny                   | D.2.1, D.7.1, D.8.1                                                                                     |
| Wydział władz lokalnych odpowiedzialny za obszary chronione                                     | C.4.1, D.7.1                                                                                            |

Obowiązki będą zasadniczo wynikać z ról i interesów członków SWG. Na przykład przedstawiciel gminnego zespołu ds. przetwarzania odpadów powinien mieć możliwość zgłaszania danych na temat współczynników recyklingu, przedstawiciel lokalnego dostawcy energii elektrycznej – dane na temat zużycia energii itd. W miarę, jak SWG przechodzi od początkowego etapu gromadzenia danych do analizy ustaleń i ustalania hierarchii działań, **lokalny koordynator ośrodka powinien** w stosownych

przypadkach dążyć do skłonienia zainteresowanych stron do osiągnięcia porozumienia w kwestii podziału obowiązków w związku z ustalaniem celów, podejmowaniem działań i planowaniem metod osiągnięcia tych celów.



## Krok 5. Gromadzenie i rejestrowanie danych

Większość danych dotyczących wskaźników powinna być łatwo dostępna dzięki sektorowi, zajmowanemu stanowisku lub zaangażowaniu każdego członka SWG lub dostępna za pośrednictwem innych organów, np. na szczeblu krajowym. **Gromadzenie danych powinno polegać po prostu na gromadzeniu różnych źródeł danych w jednym miejscu w celu stworzenia szczegółowego obrazu sektora turystycznego danego ośrodka.** W przypadku niektórych wskaźników może brakować danych lub dane te mogą wymagać rozszerzenia. Informacje takie można zebrać poprzez przeprowadzanie badań, kwestionariusze i inne rodzaje działań.

*W części 5 zestawu narzędzi zawarto wybór formularzy badania sondażowego.*

Można je wykorzystać w dostępnej formie albo dostosować je w celu dopasowania do potrzeb ośrodka. Można na przykład wykorzystać istniejące ankiety lub dodać pytania z szablonów, aby je zmodyfikować. Jeżeli w ośrodku brakuje zasobów koniecznych do przeprowadzenia badań, koordynatorzy mogą gromadzić dane dotyczące innych wskaźników i omówić z SWG sposób, w jaki można rozwiązać kwestię wymogów dotyczących zasobów, aby móc przeprowadzać badania niezbędne w odniesieniu do innych wskaźników w przyszłości.

Lokalny koordynator ośrodka powinien być w stanie działać jako punkt kontaktowy w celu zestawiania gromadzonych przez SWG danych dotyczących wskaźników. Wszyscy koordynatorzy otrzymują proste narzędzie, zbiór danych dotyczących ośrodka, aby umożliwić im przesyłanie danych dotyczących różnych wskaźników, jakie otrzymują od zainteresowanych stron. *W celu zapoznania się z przeglądem na temat korzystania ze zbioru danych zobacz część 4 zestawu narzędzi i*

[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm) w odniesieniu do faktycznego zbioru danych. Dokument ten umożliwia łatwe zachowanie i udostępnianie wyników gromadzenia danych w ramach SWG.

## Krok 6. Analiza wyników

Po zebraniu danych dotyczących wskaźników, przekazaniu ich przez zainteresowane strony i zestawieniu ich w zbiorze danych dotyczących ośrodka lokalny koordynator ośrodka może zwołać kolejne posiedzenie SWG. Grupa może wtedy dokonać przeglądu i analizy wyników, ustalić realistyczne poziomy referencyjne lub cele oraz uzgodnić plan ich osiągnięcia. Przykładowo, jeżeli wyniki pokazują, że w ośrodku jest:

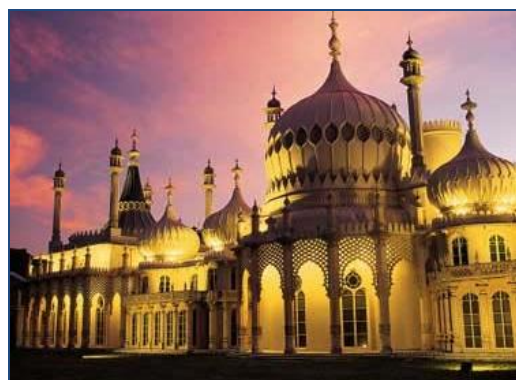
- niski poziom ochrony różnorodności biologicznej;
- niski poziom zatrudnienia kobiet w sektorze turystycznym;
- niski odsetek turystycznych obiektów noclegowych zaangażowanych w oszczędzanie wody,

**lokalny koordynator społeczności może zdecydować wraz z SWG, które z tych kwestii stanowią priorytet dla danego ośrodka, i uzgodnić podjęcie działań.** *Kilka propozycji działań zawarto w poszczególnych arkuszach wskaźników, które znajdują się pod adresem*

[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm)

(dokumenty są dostępne w języku angielskim). Po ustaleniu hierarchii zagadnień można stworzyć plan obejmujący te kwestie, którymi należy zająć się w pierwszej kolejności (tj. które wskaźniki i kwestie wymagają działania, w jakiej kolejności, kiedy, jak i kto ma je przeprowadzić).

Przykładowo SWG może uznać, że dla danego ośrodka kwestią priorytetową jest oszczędzanie i magazynowanie wody. W takim przypadku członkowie SWG będą musieli wspólnie pracować nad przygotowaniem planu działania, aby wprowadzić procedurę oszczędzania wody. Rzecznikiem planu mógłby być dostawca wody w ośrodku, lokalny odpowiednik stowarzyszenia hotelowego lub lokalny koordynator. SWG może również mieć możliwość wprowadzenia ulepszeń w więcej niż jednym wskaźniku jednocześnie, tj. przykładowo podczas informowania hotelarzy o oszczędzaniu wody; może również zaangażować ich w oszczędzanie energii lub poprawę różnorodności biologicznej.



## Krok 7. Umożliwienie stałego rozwoju i ciągłych ulepszeń

Po przyjęciu przez SWG planu dotyczącego zajęcia się kwestiami najbardziej priorytetowymi można opracować strategię długoterminowych ulepszeń. SWG powinno starać się przygotować plan trzyletni określający, jakie cele grupa spodziewa się osiągnąć i w jakim terminie, i wyjaśniający podział obowiązków. Każdy członek SWG powinien móc zobowiązać się do wprowadzenia drobnych ulepszeń w ramach swojej dziedziny, które razem po pewnym czasie przełożą się na istotne zmiany i ulepszenia.

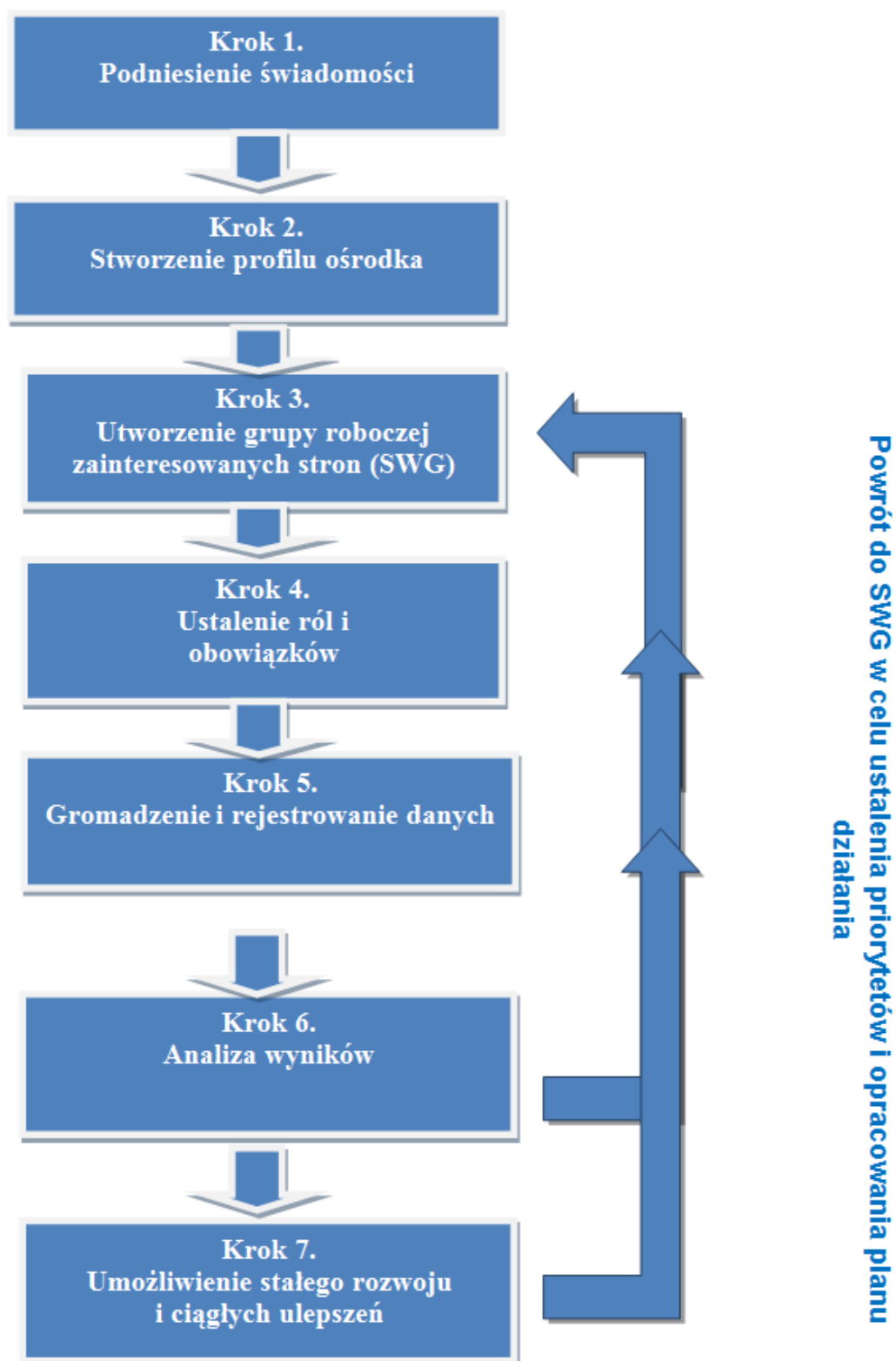
**Ważne jest dokonywanie regularnych przeglądów wskaźników i gromadzonych danych oraz w miarę możliwości włączanie nowych wskaźników z zestawu narzędzi bez przeciążania SWG.** Poszerzanie zakresu wskaźników przyczyni się do stworzenia bardziej kompletnego obrazu w odniesieniu do ośrodka. Kolejną kwestią do rozważenia jest możliwość uzyskania finansowania na wsparcie utrzymania systemu w dłuższej perspektywie oraz pokrycie kosztów ulepszeń, gromadzenia danych i innych prac podejmowanych przez SWG. Użytecznym działaniem jest również przeprowadzenie dyskusji i osiągnięcie porozumienia w kwestii informowania o wynikach i ewentualnych sukcesach szerszych grup zainteresowanych stron, społeczności lokalnych i innych organizacji oraz osób spoza ośrodka.

**W miarę, jak ośrodek będzie nabierał doświadczenia w korzystaniu z systemu i gromadzona będzie coraz większa ilość danych dotyczących wskaźników, warto zacząć porównywać postępy ośrodka względem międzynarodowych poziomów referencyjnych.** Kilka przykładów międzynarodowych poziomów referencyjnych przedstawiono w szczegółowych arkuszach wskaźników, znajdujących się pod adresem [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm) (dokumenty dostępne w języku angielskim). Zapewni to szerszy kontekst i zachęci zainteresowane strony w ośrodku do podjęcia dalszych działań w celu poprawy wyników. Będzie to także zachęta do dzielenia się wiedzą między poszczególnymi ośrodkami turystycznymi. Celem tego działania nie jest prowadzenie do konkurencji między ośrodkami, ale uznanie, iż wyniki osiągnięte w ramach procesu są kluczowe dla planów decyzyjnych ośrodka.

**Z czasem zgromadzone dane powinny pomóc w opracowaniu informacji na temat ośrodka, które można włączyć w plany marketingowe i komunikacyjne, a także uwzględnić w długoterminowej strategii i polityce.** SWG może następnie rozważyć różne grupy turystów, które mogą teraz zostać zachęcane do odwiedzenia ośrodka, oraz różne możliwe sposoby zaprezentowania ośrodka potencjalnym odwiedzającym w celu zmaksymalizowania korzyści gospodarczych wynikających z lepszego zarządzania i bardziej zrównoważonego rozwoju ośrodka.



Schemat: 7 kroków w ramach korzystania z systemu



## Część 3: Wskaźniki podstawowe i dodatkowe

### Przegląd wskaźników

W części trzeciej zestawu narzędzi wskazano i opisano wskaźniki podstawowe i dodatkowe. Poniżej przedstawiono ogólny przegląd wszystkich wskaźników:

| Sekcja A: Zarządzanie ośrodkiem                                           |                              |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kryteria                                                                  | Numer referencyjny wskaźnika | Wskaźniki PODSTAWOWE są zaznaczone na ZIELONO, a wskaźniki DODATKOWE – na NIEBIESKO                                                                                                                                                             |
| A.1 Polityka publiczna w zakresie zrównoważonej turystyki                 | A.1.1                        | Odsetek ośrodka turystycznego posiadający strategię/plan działania w zakresie zrównoważonej turystyki, wraz z uzgodnionymi ustaleniami dotyczącymi monitorowania, kontroli rozwoju i oceny                                                      |
|                                                                           | A.1.1.1                      | Odsetek rezydentów zadowolonych ze swojego zaangażowania i wpływu na planowanie i rozwój turystyki                                                                                                                                              |
|                                                                           | A.1.1.2                      | Odsetek ośrodka reprezentowany przez organizację zarządzającą ośrodkiem                                                                                                                                                                         |
| A.2 Zarządzanie zrównoważoną turystyką w przedsiębiorstwach turystycznych | A.2.1                        | Odsetek przedsiębiorstw/zakładów turystycznych w ośrodku korzystających z dobrowolnego zweryfikowanego certyfikatu/oznakowania do celów pomiarów środowiskowych/jakości/zrównoważonego rozwoju lub odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw |
|                                                                           | A.2.1.1                      | Liczba przedsiębiorstw/zakładów turystycznych posiadających sprawozdania ze zrównoważonego rozwoju zgodne z Globalną Inicjatywą Sprawozdawczą (GIS)                                                                                             |
| A.3 Zadowolenie klienta                                                   | A.3.1                        | Odsetek odwiedzających, którzy są zadowoleni z ogólnych doświadczeń w ośrodku                                                                                                                                                                   |
|                                                                           | A.3.1.1                      | Odsetek regularnych/powracających odwiedzających (w ciągu 5 lat)                                                                                                                                                                                |
| A.4 Informacja i komunikacja                                              | A.4.1                        | Odsetek odwiedzających, który oświadcza, że są świadomi wysiłków ośrodka związanych ze zrównoważonym rozwojem                                                                                                                                   |
|                                                                           | A.4.1.1                      | Odsetek przedsiębiorstw informujących odwiedzających o swoich wysiłkach związanych ze zrównoważonym rozwojem w ramach ich produktów, marketingu lub marek                                                                                       |

| Sekcja B: Wartość ekonomiczna                                 |                              |                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kryteria                                                      | Numer referencyjny wskaźnika | Wskaźniki podstawowe są zaznaczone na ZIELONO, a wskaźniki DODATKOWE – na NIEBIESKO                                                                     |
| B.1 Przepływ turystyczny (wielkość i wartość) w ośrodku       | B.1.1                        | Liczba noclegów turystycznych na miesiąc                                                                                                                |
|                                                               | B.1.1.1                      | Względny wkład turystyki w gospodarkę ośrodka (% PKB)                                                                                                   |
|                                                               | B.1.1.2                      | Liczba jednodniowych odwiedzających w sezonie i poza sezonem                                                                                            |
|                                                               | B.1.1.3                      | Dzienne wydatki na jednodniowego odwiedzającego                                                                                                         |
|                                                               | B.1.2                        | Dzienne wydatki na turystę (zakwaterowanie, jedzenie i napoje, inne usługi)                                                                             |
| B.2 Wyniki przedsiębiorstwa lub przedsiębiorstw turystycznych | B.2.1                        | Średnia długość pobytu turystów (noce)                                                                                                                  |
|                                                               | B.2.1.1                      | Średnia długość pobytu jednodniowych odwiedzających (godziny)                                                                                           |
|                                                               | B.2.1.2                      | Procent z dziesięciu największych przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w zarządzanie ośrodkiem/marketing oparty na współpracy                   |
|                                                               | B.2.2                        | Stopień wykorzystania zakwaterowania w komercyjnej bazie noclegowej na miesiąc i średnia za rok                                                         |
|                                                               | B.2.2.1                      | Średnia cena za pokój na obszarze ośrodka                                                                                                               |
| B.3 Ilość i jakość zatrudnienia                               | B.3.1                        | Bezpośrednie zatrudnienie w turystyce jako odsetek całkowitego zatrudnienia                                                                             |
|                                                               | B.3.1.1                      | Odsetek sezonowych miejsc pracy w turystyce                                                                                                             |
|                                                               | B.3.1.2                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych oferujących staże dla studentów                                                                                   |
| B.4 Bezpieczeństwo i zdrowie                                  | B.4.1                        | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych skontrolowanych w zeszłym roku pod względem bezpieczeństwa przeciwpożarowego                                      |
|                                                               | B.4.1.1                      | Odsetek turystów zgłaszających skargę na policji                                                                                                        |
| B.5 Turystyczny łańcuch dostaw                                | B.5.1                        | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych aktywnie starających się korzystać z lokalnych, zrównoważonych i opartych na sprawiedliwym handlu towarów i usług |
|                                                               | B.5.1.1                      | Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką polegającą na promowaniu lokalnych, zrównoważonych lub opartych na sprawiedliwym handlu produktów i usług |
|                                                               | B.5.1.2                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających w co najmniej 25 % z żywności i napojów od producentów lokalnych/regionalnych                      |

| Sekcja C: Oddziaływanie na społeczeństwo i kulturę                             |                              |                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kryteria                                                                       | Numer referencyjny wskaźnika | Wskaźniki podstawowe są zaznaczone na ZIELONO, a wskaźniki DODATKOWE – na NIEBIESKO                                                                   |
| C.1 Skutki dla społeczeństwa/społeczności                                      | C.1.1                        | Liczba turystów/odwiedzających na 100 rezydentów                                                                                                      |
|                                                                                | C.1.1.1                      | Odsetek rezydentów zadowolonych z turystyki na obszarze ośrodka (na miesiąc/sezon)                                                                    |
|                                                                                | C.1.1.2                      | Liczba łóżek dostępnych w komercyjnej turystycznej bazie noclegowej na 100 rezydentów                                                                 |
|                                                                                | C.1.1.3                      | Liczba domów wakacyjnych/domów do wynajęcia na 100 domów                                                                                              |
| C.2 Równość płci                                                               | C.2.1                        | Odsetek mężczyzn i kobiet zatrudnionych w sektorze turystycznym                                                                                       |
|                                                                                | C.2.1.1                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, w których stanowisko dyrektora naczelnego zajmuje kobieta                                                      |
|                                                                                | C.2.1.2                      | Średnie wynagrodzenie kobiet w turystyce w porównaniu ze średnim wynagrodzeniem mężczyzn (według rodzaju pracy w turystyce)                           |
| C.3 Równość/dostępność                                                         | C.3.1                        | Odsetek komercyjnych baz noclegowych posiadających pokoje dostępne dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności   |
|                                                                                | C.3.1.1                      | Odsetek ośrodka obsługiwany przez transport publiczny dostępny dla osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych wymaganiach związanych z dostępnością |
|                                                                                | C.3.2                        | Odsetek atrakcji turystycznych dostępnych dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności                            |
|                                                                                | C.3.2.1                      | Odsetek odwiedzających zadowolonych z dostępności ośrodka dla osób niepełnosprawnych lub o szczególnych wymaganiach związanych z dostępnością         |
| C.4 Ochrona i ulepszanie dziedzictwa kulturowego, tożsamości lokalnej i mienia | C.4.1                        | Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką lub planem w zakresie ochrony dziedzictwa kulturowego                                                   |
|                                                                                | C.4.1.1                      | Odsetek rezydentów, którzy mają pozytywne lub negatywne poglądy na temat wpływu turystyki na tożsamość ośrodka                                        |
|                                                                                | C.4.1.2                      | Odsetek największych wydarzeń na obszarze ośrodka, które koncentrują się na tradycyjnej/lokalnej kulturze i mieniu                                    |

| Sekcja D: Wpływ na środowisko      |                              |                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kryteria                           | Numer referencyjny wskaźnika | Wskaźniki podstawowe są zaznaczone na ZIELONO, a wskaźniki DODATKOWE – na NIEBIESKO                                                                                                                              |
| D.1 Ograniczanie wpływu transportu | D.1.1                        | Odsetek turystów i jednodniowych odwiedzających korzystających z różnych środków transportu w celu przybycia do ośrodka (publiczne/prywatne oraz rodzaj)                                                         |
|                                    | D.1.1.1                      | Odsetek odwiedzających korzystających z lokalnych usług transportowych/bezpiecznych sposobów przemieszczania się/publicznych usług transportowych do poruszania się po obszarze ośrodka                          |
|                                    | D.1.2                        | Średni dystans (w km) pokonywany przez turystów do domu i z domu lub średni dystans (w km) z poprzedniego do obecnego ośrodka turystycznego.                                                                     |
|                                    | D.1.2.1                      | Średni dystans (w km) pokonywany przez jednodniowych odwiedzających z ośrodka i do niego                                                                                                                         |
| D.2 Zmiana klimatu                 | D.2.1                        | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w programy łagodzenia zmiany klimatu – takie jak kompensacja CO <sub>2</sub> , systemy energooszczędne itp. – oraz odpowiedzi i działania „przystosowawcze” |
|                                    | D.2.1.1                      | Odsetek ośrodka objęty strategią lub planem przystosowania się do zmiany klimatu                                                                                                                                 |
|                                    | D.2.1.2                      | Odsetek infrastruktury turystycznych baz noclegowych i atrakcji zlokalizowanych w „obszarach szczególnie narażonych”                                                                                             |
| D.3 Zarządzanie odpadami stałymi   | D.3.1                        | Ilość odpadów wytwarzanych przez ośrodek (tony na rezydenta za rok lub za miesiąc)                                                                                                                               |
|                                    | D.3.1.1                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych segregujących różne rodzaje odpadów                                                                                                                                        |
|                                    | D.3.2                        | Ilość odpadów poddanych recyklingowym (odsetek lub wskaźnik na rezydenta za rok)                                                                                                                                 |
| D.4 Oczyszczanie ścieków           | D.4.1                        | Odsetek ścieków z ośrodka poddanych co najmniej drugiemu etapowi oczyszczania przed zrzutem                                                                                                                      |
|                                    | D.4.1.1                      | Odsetek komercyjnych baz noclegowych podłączonych do centralnego systemu ścieków lub przeprowadzających trzeci etap oczyszczania                                                                                 |
| D.5 Gospodarka wodna               | D.5.1                        | Zużycie świeżej wody na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem wody przez ogół populacji na nocleg osobowy                                                                                                  |
|                                    | D.5.1.1                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych z niskoprzepływowymi głowicami prysnicowymi i kranami lub toaletami z podwójną spłuczką/pisuarami bezwodnymi                                                               |
|                                    | D.5.1.2                      | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających z wody poddanej recyklingowi                                                                                                                                |
|                                    | D.5.1.3                      | Odsetek zużycia wody poddanej recyklingowi w ośrodku                                                                                                                                                             |
| D.6 Zużycie energii                | D.6.1                        | Zużycie energii na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem energii przez ogół populacji na nocleg osobowy                                                                                                    |

|  |         |                                                                                                      |
|--|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | D.6.1.1 | Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, które przeszły na oświetlenie energooszczędne                 |
|  | D.6.1.2 | Roczna ilość zużywanej energii ze źródeł odnawialnych (MWh) jako odsetek całkowitego zużycia energii |

|                                                     |         |                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D.7 Ochrona krajobrazu i różnorodności biologicznej | D.7.1   | Odsetek ośrodka (obszar w km <sup>2</sup> ) przeznaczony do ochrony                                                                                              |
|                                                     | D.7.1.1 | Odsetek lokalnych przedsiębiorstw sektora turystycznego aktywnie wspierających ochronę, zachowanie różnorodności biologicznej i krajobrazu oraz zarządzanie nimi |
|                                                     | D.7.1.2 | Odsetek ośrodka objęty planem zarządzania różnorodnością biologiczną i monitorowania jej                                                                         |
| D.8 Zarządzanie światłem i hałasem                  | D.8.1   | Ośrodek wdrożył strategię wymagającą od przedsiębiorstw turystycznych ograniczenia zanieczyszczenia świetlnego i zagrożenia hałasem                              |
|                                                     | D.8.1.1 | Odsetek ośrodka i odsetek populacji objęte lokalną strategią lub planami w zakresie redukcji zagrożenia hałasem i zanieczyszczenia świetlnego                    |
| D.9 Jakość wody w kąpieliskach                      | D.9.1   | Poziom zanieczyszczenia na 100 ml (bakterie z grupy coli typ kałowy, <i>campylobacter</i> )                                                                      |
|                                                     | D.9.1.1 | Liczba dni, w które zamknięto plażę/wybrzeże z powodu zanieczyszczenia                                                                                           |





## WSKAŹNIKI PODSTAWOWE

Wskaźniki podstawowe są punktem wyjścia dla mierzenia poziomu zrównoważonego rozwoju turystyki w danym ośrodku. Początkowo uzyskanie danych dla wszystkich wskaźników podstawowych może być trudne. Nie stanowi to problemu, należy po prostu zacząć od tych wskaźników, w odniesieniu do których można zgromadzić dane, a następnie w grupie zastanowić się nad możliwymi sposobami uzyskania w przyszłości danych w odniesieniu do innych wskaźników podstawowych. Wskaźników podstawowych jest 27 i zostały one podzielone na cztery sekcje.

### Sekcja A: Wskaźniki podstawowe zarządzania ośrodkami

W ramach wskaźników zarządzania ośrodkami kładzie się nacisk na istotne kwestie związane z procesem decyzyjnym i komunikacją, które przyczyniają się do zrównoważonego zarządzania turystyką w ośrodku.

#### A.1 Polityka publiczna w zakresie zrównoważonej turystyki

**Wskaźnik A.1.1**

**Odsetek ośrodka turystycznego posiadający strategię/plan działania w zakresie zrównoważonej turystyki, wraz z uzgodnionymi ustaleniami dotyczącymi monitorowania, kontroli rozwoju i oceny**

Posiadanie planu i strategii w zakresie rozwoju turystyki w ośrodku jest podstawowym i pierwszym krokiem w kierunku zrównoważonego rozwoju. W optymalnym scenariuszu plan powinien być wieloletni; obejmować kwestie środowiskowe, społeczne, kwestie jakości, zdrowia i bezpieczeństwa; powinien mieć jasne, ograniczone czasowo cele; i powinien powstać przy uczestnictwie wszystkich właściwych zainteresowanych stron. Może zaistnieć potrzeba dostosowania istniejącego planu lub ukierunkowania go na zrównoważony rozwój. Plan powinien być również publicznie dostępny i ogłaszany na poziomie zewnętrznym.

#### A. 2 Zarządzanie zrównoważoną turystyką w przedsiębiorstwach turystycznych

**Wskaźnik A.2.1**

**Odsetek przedsiębiorstw/zakładów turystycznych w ośrodku korzystających z dobrowolnego zweryfikowanego certyfikatu/oznakowania do celów pomiarów środowiskowych/jakości/zrównoważonego rozwoju lub odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw**

Organizacje zarządzające ośrodkami nie mogą samodzielnie osiągnąć zrównoważonego zarządzania ośrodkami. W ramach przedmiotowego wskaźnika bada się planowanie zrównoważonego rozwoju i zarządzanie nim na poziomie przedsiębiorstwa, a zatem ocenia się, w jakim stopniu przedsiębiorstwa aktywnie włączają zasady zrównoważonego rozwoju do swoich działań i czy angażują się w uznane (lub kwalifikowane) programy ekologicznego oznakowania i procedury sprawozdawczości w odniesieniu do zrównoważonego rozwoju.

#### A.3 Zadowolenie klienta

**Wskaźnik A.3.1**

**Odsetek odwiedzających, którzy są zadowoleni z ogólnych doświadczeń w ośrodku**

Obok organizacji zarządzających ośrodkami i przedsiębiorstw klienci są trzecim kluczowym komponentem zrównoważonego zarządzania ośrodkami. Zadowoleni klienci powracają, pomnażają swoją wartość ekonomiczną i tworzą miejsca pracy.

## A.4 Informacja i komunikacja

### Wskaźnik A.4.1

**Odsetek odwiedzających, który oświadcza, że są świadomi wysiłków ośrodka związanych ze zrównoważonym rozwojem**

Organizacje zarządzające ośrodkami mają możliwość podnoszenia świadomości turystów w zakresie kwestii zrównoważonego rozwoju i przynoszą zrównoważonym przedsiębiorstwom korzyść marketingową poprzez materiały promocyjne. Ważne jest ciągłe przekazywanie informacji dotyczących zrównoważonego rozwoju przez organizacje zarządzające ośrodkami i materiały marketingowe innych organizacji. Przedmiotowy wskaźnik przygotowano w celu zachęcenia do udostępniania informacji i powiadamiania o kwestiach i osiągnięciach związanych ze zrównoważonym rozwojem.

## Sekcja B: Wskaźniki podstawowe wartości ekonomicznej

Wskaźniki wartości ekonomicznej pomagają w śledzeniu wkładu turystyki w zrównoważony rozwój gospodarczy ośrodka.

### B.1 Przepływ turystyczny (wielkość i wartość) w ośrodku

#### Wskaźnik B.1.1

**Liczba noclegów turystycznych na miesiąc**

#### Wskaźnik B.1.2

**Dzienne wydatki na turystę (zakwaterowanie, jedzenie i napoje, inne usługi)**

Uwaga: ośrodki takie jak parki z niewielką ilością odwiedzających zostających na noc powinny zastosować wskaźnik dni turystycznych na miesiąc.

Wielkość i wartość ruchu turystycznego mają kluczowe znaczenie dla zrównoważonego rozwoju gospodarczego ośrodka. Dopilnowanie, aby podstawowe monitorowanie w odniesieniu do turystów zostało włączone do monitorowania zrównoważonego rozwoju, pomoże przygotować podstawy dla innych aspektów monitorowania. Im wyższe wydatki na dzień, tym większą efektywność osiąga ośrodek turystyczny pod względem generowania wartości turystycznej.

### B.2 Wyniki przedsiębiorstwa lub przedsiębiorstw turystycznych

#### Wskaźnik B.2.1

**Średnia długość pobytu turystów (noce)**

#### Wskaźnik B.2.2

**Stopień wykorzystania zakwaterowania w komercyjnej bazie noclegowej na miesiąc i średnia za rok**

Zrównoważony rozwój ośrodka wpływa na wydajność poszczególnych przedsiębiorstw. Średnia długość pobytu turystów wyrażona w liczbie noclegów jest jednym z najważniejszych wskaźników dla obiektów noclegowych. Długie pobyty prowadzą do większego stopnia wykorzystania miejsc noclegowych – kolejnego kluczowego wskaźnika dotyczącego miejsc noclegowych. Im dłuższy pobyt turystów, tym wyższy zwrot z inwestycji we wprowadzenie do obrotu i sprzedaż i tym większy wpływ na przedsiębiorstwa sektora gastronomii i hotelarstwa.

### B.3 Ilość i jakość zatrudnienia

#### Wskaźnik B.3.1

**Bezpośrednie zatrudnienie w turystyce jako odsetek całkowitego zatrudnienia**

Oprócz bezpośrednich korzyści gospodarczych płynących z wydatków odwiedzających, dla większości rządów jednym z najważniejszych aspektów turystyki jest tworzenie miejsc pracy. Nie wszystkie miejsca

pracy mają jednak taką samą wartość; dobra praca, praca trwająca cały rok i praca, która wiąże się ze szkoleniami, i którą charakteryzuje równość płci prawdopodobnie w większym stopniu przyczyni się do poprawy jakości życia rezydentów niż sezonowa praca niewymagająca kwalifikacji, za minimalne wynagrodzenie. Przedmiotowe wskaźniki mierzą nie tylko liczbę utworzonych miejsc pracy, ale również jakość zatrudnienia.

#### **B.4 Bezpieczeństwo i zdrowie**

##### **Wskaźnik B.4.1**

**Odsetek przedsiębiorstw turystycznych skontrolowanych w zeszłym roku pod względem bezpieczeństwa przeciwpożarowego**

Prowadzenie rejestru nieruchomości poddanych kontroli poprawia międzywydziałową koordynację i pomaga dopilnować, aby przedsiębiorstwo nie unikało stałe kontroli, a przez to nie stanowiło zagrożenia dla bezpieczeństwa odwiedzających.

#### **B.5 Turystyczny łańcuch dostaw**

##### **Wskaźnik B.5.1**

**Odsetek przedsiębiorstw turystycznych aktywnie starających się korzystać z lokalnych, zrównoważonych i opartych na sprawiedliwym handlu towarów i usług**

Łączenie przedsiębiorstw turystycznych z lokalnymi producentami i dostawcami towarów i usług związanych z turystyką pomaga pomnażać skutki gospodarcze turystyki w ośrodku. Sektory rolnictwa i rybołówstwa są na szczególnie korzystnej pozycji, by czerpać korzyści z turystyki. Wskaźniki te zachęcają do tworzenia lokalnych połączeń handlowych opartych na sprawiedliwym handlu.

### **Sekcja C: Wskaźniki oddziaływania na społeczeństwo i kulturę**

Wskaźniki oddziaływania na społeczeństwo i kulturę skupiają się na skutkach turystyki dla rezydentów i dziedzictwa kulturowego w ośrodku.

#### **C.1 Skutki dla społeczeństwa/społeczności**

##### **Wskaźnik C.1.1**

**Liczba turystów/odwiedzających na 100 rezydentów**

Zadowolenie rezydentów jest kluczowym wskaźnikiem skutków społecznych turystyki dla społeczności. Śledzenie zmian w poziomach zadowolenia i porównywanie ich z poziomami przepływu turystów może pomóc we wcześniejszym zidentyfikowaniu problemów, aby można było się nimi zająć, a także może bezpośrednio wpłynąć na planowanie decyzji.

#### **C.2 Równość płci**

##### **Wskaźnik C.2.1**

**Odsetek mężczyzn i kobiet zatrudnionych w sektorze turystycznym**

Sektor turystyczny ma opinię sektora zapewniającego możliwości zatrudnienia zarówno mężczyznom, jak i kobietom. Ważne jest analizowanie statystyk zatrudnienia w turystyce według płci, aby informacje dotyczące sytuacji w tym względzie były publicznie dostępne. Istotne jest również dokonywanie przeglądu poziomów zatrudnienia według płci w celu zapewnienia rozwoju ścieżki kariery zarówno mężczyznom, jak i kobietom.

### C.3 Równość/dostępność

|                       |                                                                                                                                                            |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.3.1</b> | <b>Odsetek komercyjnych baz noclegowych posiadających pokoje dostępne dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności</b> |
| <b>Wskaźnik C.3.2</b> | <b>Odsetek atrakcji turystycznych dostępnych dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności</b>                          |

Zrównoważona turystyka to turystyka, która jest otwarta dla wszystkich i która znosi bariery dostępu. Przedmiotowe kryterium odnosi się do kwestii równości dostępu dla osób niepełnosprawnych. Monitorowanie baz noclegowych i atrakcji, które wprowadzają udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, pomaga podnosić świadomość w odniesieniu do zapotrzebowania na takie obiekty. Badanie zadowolenia odwiedzających w zakresie dostępności zapewnia dodatkowy aspekt w ramach informacji.

### C.4 Ochrona i ulepszanie dziedzictwa kulturowego, tożsamości lokalnej i mienia

|                       |                                                                                                            |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.4.1</b> | <b>Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką lub planem w zakresie ochrony dziedzictwa kulturowego</b> |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tożsamość kulturowa jest zagrożona na całym świecie. Gdy burzy się budynki będące częścią dziedzictwa lub zastępuje się je nowoczesnymi obiektami, charakter ośrodka ulega zmianie. Realizacja polityki mającej na celu identyfikację, ochronę i poprawę wybudowanych (materialnych) i innych wyrazów dziedzictwa kulturowego, np. muzyki (niematerialnych), jest niezbędnym elementem poczucia przynależności i dumy rezydentów. Organizowanie festiwali i badanie opinii rezydentów na temat wpływu turystyki na tożsamość ośrodka są również ważne.

## Sekcja D: Wskaźniki wpływu na środowisko

Wskaźniki wpływu na środowisko koncentrują się na tych elementach, które są kluczowe dla zrównoważonego rozwoju środowiska naturalnego na obszarze ośrodka.

### D.1 Ograniczanie wpływu transportu

|                       |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.1.1</b> | <b>Odsetek turystów i jednodniowych odwiedzających korzystających z różnych środków transportu w celu przybycia do ośrodka (publiczne/prywatne oraz rodzaj)</b> |
| <b>Wskaźnik D.1.2</b> | <b>Średni dystans (w km) pokonywany przez turystów do domu i z domu lub średni dystans (w km) z poprzedniego do obecnego ośrodka turystycznego</b>              |

Transport do ośrodka i w ramach ośrodka przyczynia się do emisji gazów cieplarnianych i lokalnego zanieczyszczenia powietrza powodowanego przez turystykę. Śledzenie dystansu przebytego przez odwiedzającego i zastosowanego środka transportu przyczynia się do podnoszenia świadomości na temat tej kwestii i zachęca do dokonywania ulepszeń w wykorzystywaniu przyjaznych środowisku środków transportu w turystyce.

### D.2 Zmiana klimatu

|                       |                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.2.1</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w programy łagodzenia zmiany klimatu – takie jak kompensacja CO<sub>2</sub>, systemy energooszczędne itp. – oraz odpowiedzi i działania „adaptacyjne”</b> |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Łagodzenie zmiany klimatu (ograniczanie skutków) i strategie adaptacyjne (w odpowiedzi na niektóre z nieuniknionych skutków) należy uwzględniać w każdym sektorze gospodarki, ale w szczególności w sektorze turystycznym, w którym wiele przedsiębiorstw znajduje się na obszarach szczególnie narażonych na powodzie, susze i inne zjawiska. Kryterium to podkreśla znaczenie włączania świadomości zmiany klimatu w planowanie zrównoważonej turystyki i zarządzanie nią.

### **D.3 Zarządzanie odpadami stałymi**

|                       |                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.3.1</b> | <b>Ilość odpadów wytwarzanych przez ośrodek (tony na rezydenta za rok lub za miesiąc)</b> |
| <b>Wskaźnik D.3.2</b> | <b>Ilość odpadów poddanych recyklingowych (odsetek lub wskaźnik na rezydenta za rok)</b>  |

Działania związane z turystyką przyczyniają się w dużym stopniu do ilości odpadów stałych w ośrodku. Można i należy zająć się ograniczaniem ilości odpadów stałych na poziomie ośrodka i przedsiębiorstwa. Inicjatywy związane z takim ograniczaniem obejmują zachęty gospodarcze, recykling, kompostowanie i programy ponownego użycia.

### **D.4 Oczyszczanie ścieków**

|                       |                                                                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.4.1</b> | <b>Odsetek ścieków z ośrodka poddanych co najmniej drugiemu etapowi oczyszczania przed zrzutem</b> |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Turystyka przyczynia się w znacznym stopniu do wzrostu zapotrzebowania na oczyszczalnie ścieków. Jest to szczególnie istotne w ośrodkach turystycznych, w których dominują plaże, jeziora i rzeki. Odpływy, jeżeli nie są właściwie oczyszczane, mogą prowadzić do poważnych problemów środowiskowych i zdrowotnych oraz stworzyć negatywny wizerunek ośrodka.

### **D.5 Gospodarka wodna**

|                       |                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.5.1</b> | <b>Zużycie świeżej wody na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem wody przez ogół populacji na nocleg osobowy</b> |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sektor turystyczny jest ważnym użytkownikiem wody. Woda jest także kluczowym zasobem dla turystyki. Jest to szczególnie istotne w przypadku ośrodków, w których zasoby wodne są niewielkie, a zwiększone zużycie wody może spowodować utrudnienia dla istniejących rezydentów.

### **D.6 Zużycie energii**

|                       |                                                                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.6.1</b> | <b>Zużycie energii na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem energii przez ogół populacji na nocleg osobowy</b> |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sektor turystyczny jest kluczowym użytkownikiem energii. Porównanie zużycia przez turystów ze zużyciem przez rezydentów ukazuje braki w wydajności i jest użyteczne do celów planowania. Jeżeli produkcja energii dla ośrodka opiera się na paliwach kopalnych, jest to kwestia problematyczna w kontekście zmiany klimatu i pod względem zrównoważonego rozwoju gospodarczego. Śledzenie zużycia energii, oszczędności energii i śladu energetycznego sektora pomaga kierować programami oszczędności energii.

### **D.7 Ochrona krajobrazu i różnorodności biologicznej**

|                       |                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.7.1</b> | <b>Odsetek ośrodka (obszar w km<sup>2</sup>) przeznaczony do ochrony</b> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|

Obszary chronione są podstawowym atutem produktu turystycznego ośrodka. Duża różnorodność biologiczna pomaga zapewnić zrównoważony rozwój obszarów naturalnych, korzystnie wpływa na wizerunek ośrodka i stanowi atrakcję dla turystów. Pomiar ten podkreśla znaczenie inwestowania w ochronę krajobrazu i różnorodności biologicznej oraz rolę sektora turystycznego we wspieraniu tego procesu.

### **D.8 Zarządzanie światłem i hałasem**

|                       |                                                                                                                                            |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.8.1</b> | <b>Ośrodek wdrożył strategie wymagające od przedsiębiorstw turystycznych ograniczenia zanieczyszczenia świetlnego i zagrożenia hałasem</b> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

W niektórych ośrodkach zanieczyszczenie świetlne lub zagrożenie hałasem mogą stanowić znaczące źródło niedogodności dla społeczności rezydentów i narażać dziką faunę na sytuacje stresowe. Kwestie te mogą być szczególnie istotne przykładowo w przypadku obszarów o aktywnej gospodarce nocnej oraz odizolowanych obszarów wiejskich, miejsc obserwowania gwiazd, obszarów lęgowych żółwi i ustroni górskich. Należy rozważyć strategie w zakresie oświetlania plaż/wybrzeży, poziomów hałasu i czasu na ograniczenie hałasu w odniesieniu do obecnego i przyszłego/proponowanego rozwoju.

### **D.9 Jakość wody w kąpieliskach**

|                       |                                                                                            |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.9.1</b> | <b>Poziom zanieczyszczenia na 100 ml (bakterie z grupy coli typ kałowy, campylobacter)</b> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

Uwaga: wskaźnik podstawowy tylko w przypadku ośrodków z kąpieliskami.

Kąpieliska są główną atrakcją w wielu europejskich ośrodkach turystycznych. Zapewnianie jakości i bezpieczeństwa wody w jeziorach, rzekach i morzach ma w nich nadrzędne znaczenie. Wszelkie wykryte zagrożenia mogą mieć istotny wpływ na atrakcyjność ośrodka. Świadczą one również o nieskutecznym oczyszczaniu ścieków.

## **WSKAŹNIKI DODATKOWE**

Wskaźniki dodatkowe są bardziej odpowiednie dla ośrodków, które wdrożyły bardziej zaawansowane systemy zrównoważonego rozwoju. Wskaźników dodatkowych jest 40 i zostały one podzielone na takie same cztery sekcje, co wskaźniki podstawowe.

### **Sekcja A: Wskaźniki dodatkowe zarządzania ośrodkami**

W ramach wskaźników zarządzania ośrodkami kładzie się nacisk na istotne kwestie związane z procesem decyzyjnym i komunikacją, które przyczyniają się do zrównoważonego zarządzania turystyką w ośrodku.

#### **A.1 Polityka publiczna w zakresie zrównoważonej turystyki**

|                         |                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik A.1.1.1</b> | <b>Odsetek rezydentów zadowolonych ze swojego zaangażowania i wpływu na planowanie i rozwój turystyki</b> |
| <b>Wskaźnik A.1.1.2</b> | <b>Odsetek ośrodka reprezentowany przez organizację zarządzającą ośrodkiem</b>                            |

Kluczowymi elementami dla zrównoważonej turystyki są zarówno konsultacje, jak i zapewnianie reprezentowania społeczności. Celem tych kryteriów jest zrozumienie, czy zainteresowani rezydenci są zaangażowani w planowanie turystyki, a jeżeli tak, to czy są zadowoleni ze swojego zaangażowania i wywieranego wpływu. Mierzą one również stopień ich włączenia i reprezentowania.

## A. 2 Zarządzanie zrównoważoną turystyką w przedsiębiorstwach turystycznych

**Wskaźnik A.2.1.1**

**Liczba przedsiębiorstw/zakładów turystycznych posiadających sprawozdania ze zrównoważonego rozwoju zgodne z Globalną Inicjatywą Sprawozdawczą (GIS)**

Celem tego wskaźnika jest określenie liczby przedsiębiorstw, które złożyły sprawozdanie ze zrównoważonego rozwoju akceptowane na całym świecie.

## A.3 Zadowolenie klienta

**Wskaźnik A.3.1.1**

**Odsetek regularnych/powracających odwiedzających (w ciągu 5 lat)**

Odwiedzający, którzy powracają i stają się lojalnymi, regularnymi odwiedzającymi, często przynoszą ośrodkowi większą korzyść gospodarczą. Ważne jest monitorowanie odsetka regularnych odwiedzających.

## A.4 Informacja i komunikacja

**Wskaźnik A.4.1.1**

**Odsetek przedsiębiorstw informujących odwiedzających o swoich wysiłkach związanych ze zrównoważonym rozwojem w ramach ich produktów, marketingu lub marek**

Informowanie odwiedzających na temat kwestii zrównoważonego rozwoju i inicjatyw podejmowanych w tym zakresie w ośrodku jest jednym z zadań ośrodka zarządzanego w sposób zrównoważony. Wskaźnik ten mierzy treści dotyczące zrównoważonego rozwoju w informacjach dla odwiedzających.

## Sekcja B: Wskaźniki dodatkowe wartości ekonomicznej

Wskaźniki wartości ekonomicznej pomagają w śledzeniu wkładu turystyki w zrównoważony rozwój gospodarczy ośrodka.

### B.1 Przepływ turystyczny (wielkość i wartość) w ośrodku

**Wskaźnik B.1.1.1**

**Względny wkład turystyki w gospodarkę ośrodka (% PKB)**

**Wskaźnik B.1.1.2**

**Liczba jednodniowych odwiedzających w sezonie i poza sezonem**

**Wskaźnik B.1.1.3**

**Dzienne wydatki na jednodniowego odwiedzającego**

Pomiar ten pokazuje poziom znaczenia turystyki dla danego ośrodka. Wysoki odsetek może sugerować szczególne narażenie pod względem ekonomicznym wynikające z nadmiernej zależności od turystyki. Porównanie jednodniowych odwiedzających i odwiedzających zostających na noc jest ważne dla lepszego zrozumienia schematów wydatków i wpływu gospodarczego jednodniowych odwiedzających. Podczas

gdy w przypadku odwiedzających zostających na noc odnotowuje się wyższe wydatki na cały wyjazd, jednodniowi odwiedzający często są ważni dla detalistów.

## **B.2 Wyniki przedsiębiorstwa lub przedsiębiorstw turystycznych**

|                         |                                                                                                                                              |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik B.2.1.1</b> | <b>Średnia długość pobytu jednodniowych odwiedzających (godziny)</b>                                                                         |
| <b>Wskaźnik B.2.1.2</b> | <b>Procent z dziesięciu największych przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w zarządzanie ośrodkiem/marketing oparty na współpracy</b> |
| <b>Wskaźnik B.2.2.1</b> | <b>Średnia cena za pokój na obszarze ośrodka</b>                                                                                             |

Im dłużej odwiedzający przebywają w ośrodku, tym więcej wydają. Zwiększanie średniej liczby godzin spędzonych w jednym miejscu i monitorowanie tego wzrostu jest użytecznym wskaźnikiem wydajności.

Poziom współpracy jest wskaźnikiem poziomu zaufania między członkami społeczności turystycznej i zapewnia uwzględnienie zróżnicowanych perspektyw w zrównoważonym rozwoju turystyki. Wskaźnik ten mierzy stopień współpracy między przedsiębiorstwami turystycznymi.

Dochód na dostępny pokój (REV PAR) jest istotny, ponieważ obejmuje zarówno ceny pokoi, jak i stopień ich wykorzystania. Na poziomie ośrodka pokazuje, jak dobrze dany ośrodek wypełnia pokoje, a także jaką opłatę jest w stanie pobrać za pokoje.

## **B.3 Ilość i jakość zatrudnienia**

|                         |                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik B.3.1.1</b> | <b>Odsetek sezonowych miejsc pracy w turystyce</b>                           |
| <b>Wskaźnik B.3.1.2</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych oferujących staże dla studentów</b> |

Prawdziwy pomiar tworzenia miejsc pracy w turystyce i ich wartości musi uwzględniać zmienność sezonową w zatrudnieniu. Ponadto poziom umiejętności pracowników turystyki wskazuje na jakość zatrudnienia. Wskaźnik ten jest pomocny przy ocenie, ile lokalnych przedsiębiorstw turystycznych pomaga w szkoleniu następnego pokolenia wysoko wykwalifikowanych specjalistów z dziedziny podróży i turystyki.

## **B.4 Bezpieczeństwo i zdrowie**

|                         |                                                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik B.4.1.1</b> | <b>Odsetek turystów zgłaszających skargę na policji</b> |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|

Ośrodek turystyczny zarządzany w sposób zrównoważony ma względem swoich odwiedzających obowiązek podejmowania uzasadnionych kroków w celu zapewnienia bezpiecznego i zdrowego otoczenia podczas wakacji. Oznacza to monitorowanie poziomu przestępstw popełnianych w odniesieniu do turystów, a także poziomów przestępstw popełnianych przez turystów, w celu dopilnowania, aby turystyka nie powodowała wzrostu działalności przestępczej, która będzie mieć negatywny wpływ na lokalną ludność, spowoduje ponoszenie dodatkowych kosztów na poziomie lokalnym i wpłynie negatywnie na reputację ośrodka.

## **B.5 Turystyczny łańcuch dostaw**

|                         |                                                                                                                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik B.5.1.1</b> | <b>Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką polegającą na promowaniu lokalnych, zrównoważonych lub opartych na sprawiedliwym handlu produktów i</b> |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                         |                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | usług                                                                                                                                     |
| <b>Wskaźnik B.5.1.2</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających w co najmniej 25 % z żywności i napojów od producentów lokalnych/regionalnych</b> |

Realizacja polityki mającej na celu promowanie odpowiedzialnych zakupów pomaga zastosować dźwignię finansową w odniesieniu do siły nabywczej ośrodka w celu zapewnienia większej liczby lokalnych, zrównoważonych i opartych na uczciwym handlu produktów i usług. Korzystanie z lokalnych produktów zwiększa wartość ekonomiczną turystyki. Śledzenie tej liczby pomoże organizacjom zarządzającym ośrodkami w zbadaniu sposobów na wzmocnienie powiązań między turystyką a lokalnym rolnictwem.

## Sekcja C: Wskaźniki dodatkowe oddziaływania na społeczeństwo i kulturę

Wskaźniki oddziaływania na społeczeństwo i kulturę skupiają się na skutkach turystyki dla rezydentów i dziedzictwa kulturowego w ośrodku.

### C.1 Skutki dla społeczeństwa/społeczności

|                         |                                                                                              |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.1.1.1</b> | <b>Odsetek rezydentów zadowolonych z turystyki na obszarze ośrodka (na miesiąc/sezon)</b>    |
| <b>Wskaźnik C.1.1.2</b> | <b>Liczba łóżek dostępnych w komercyjnej turystycznej bazie noclegowej na 100 rezydentów</b> |
| <b>Wskaźnik C.1.1.3</b> | <b>Liczba drugih miejsc zamieszkania/domów do wynajęcia na 100 domów</b>                     |

Regularne sprawdzanie poziomu zadowolenia rezydentów jest ważnym instrumentem pomiaru doświadczeń odwiedzających. Wyczulenie na zmiany poziomu zadowolenia rezydentów i podejmowanie działań w stosownych przypadkach jest niezbędnym elementem zrównoważonej turystyki.

Śledzenie liczby dostępnych łóżek w danym ośrodku jest dobrym sposobem na pomiar względnego wpływu turystyki na sposób życia rezydentów.

Duża liczba nieruchomości na wynajem może zmienić charakter ośrodka, szczególnie gdy przeważa ona nad liczbą domów rezydentów. Kontrolowanie równowagi między liczbą budynków na wynajem a liczbą budynków mieszkalnych może pomóc zająć się tą kwestią, zanim stanie się ona problemem.

### C.2 Równość płci

|                         |                                                                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.2.1.1</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, w których stanowisko dyrektora naczelnego zajmuje kobieta</b>                            |
| <b>Wskaźnik C.2.1.2</b> | <b>Średnie wynagrodzenie kobiet w turystyce w porównaniu ze średnim wynagrodzeniem mężczyzn (według rodzaju pracy w turystyce)</b> |

Celem jest zapewnienie równej reprezentacji i równego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet na różnych szczeblach zatrudnienia w turystyce, w tym na stanowiskach kierowniczych.

### C.3 Równość/dostępność

|                         |                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.3.1.1</b> | <b>Odsetek ośrodka obsługiwany przez transport publiczny dostępny dla osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych wymaganiach związanych z</b> |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                         |                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <b>dostępnością</b>                                                                                                                                  |
| <b>Wskaźnik C.3.2.1</b> | <b>Odsetek odwiedzających zadowolonych z dostępności ośrodka dla osób niepełnosprawnych lub o szczególnych wymaganiach związanych z dostępnością</b> |

Pomiar dostępności środków transportu pomaga zidentyfikować potencjalne przeszkody w dostępności. Monitorowanie zadowolenia odwiedzających pod względem dostępności zapewnia planistom informacje na temat tego, czy potrzeby odwiedzających zostają spełnione.

#### ***C.4 Ochrona i ulepszanie dziedzictwa kulturowego, tożsamości lokalnej i mienia***

|                         |                                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik C.4.1.1</b> | <b>Odsetek rezydentów, którzy mają pozytywne lub negatywne poglądy na temat wpływu turystyki na tożsamość ośrodka</b>     |
| <b>Wskaźnik C.4.1.2</b> | <b>Odsetek największych wydarzeń na obszarze ośrodka, które koncentrują się na tradycyjnej/lokalnej kulturze i mieniu</b> |

Za pomocą tego wskaźnika mierzy się oddziaływanie turystyki na kulturę. Organizowanie wydarzeń ukierunkowanych na lokalną kulturę może być skutecznym sposobem zwiększania dumy.

### **Sekcja D: Wskaźniki dodatkowe wpływu na środowisko**

Wskaźniki wpływu na środowisko koncentrują się na tych elementach, które są kluczowe dla zrównoważonego rozwoju środowiska naturalnego na obszarze ośrodka.

#### ***D.1 Ograniczanie wpływu transportu***

|                         |                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.1.1.1</b> | <b>Odsetek odwiedzających korzystających z lokalnych usług transportowych/ekologicznych i bezpiecznych sposobów przemieszczania się/publicznych usług transportowych do poruszania się po obszarze ośrodka</b> |
| <b>Wskaźnik D.1.2.1</b> | <b>Średni dystans (w km) pokonywany przez jednodniowych odwiedzających z ośrodka i do niego</b>                                                                                                                |

Śledzenie stosowania możliwości transportu ograniczających ruch drogowy, przyjaznych dla środowiska (ekologicznych i bezpiecznych sposobów przemieszczania się) może być przydatne w opracowywaniu lokalnych polityk w zakresie transportu.

Informacje te są pomocne przy określeniu kosztu odległości i wpływu na środowisko wywieranego poprzez przyciąganie jednodniowych odwiedzających z pobliskich terenów.

#### ***D.2 Zmiana klimatu***

|                         |                                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.2.1.1</b> | <b>Odsetek ośrodka objęty strategią lub planem przystosowania się do zmiany klimatu</b>                                     |
| <b>Wskaźnik D.2.1.2</b> | <b>Odsetek infrastruktury turystycznych baz noclegowych i atrakcji zlokalizowanych w „obszarach szczególnie narażonych”</b> |

Ważne jest uwzględnianie całego ośrodka turystycznego w inicjatywach w sprawie zmiany klimatu. Dzięki temu wskaźnikowi monitoruje się, ile obszarów jest pomijanych, aby zachęcać do ich uwzględniania.

Drugi wskaźnik opracowano w celu podnoszenia świadomości na temat narażenia związanego z klimatem.

### D.3 Zarządzanie odpadami stałymi

|                         |                                                                                  |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.3.1.1</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych segregujących różne rodzaje odpadów</b> |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

Śledzenie zaangażowania sektora prywatnego pokazuje skuteczność inicjatyw w zakresie podnoszenia świadomości oraz potrzebę stosowania zachęt w tym obszarze.

### D.4 Oczyszczanie ścieków

|                         |                                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.4.1.1</b> | <b>Odsetek komercyjnych baz noclegowych podłączonych do centralnego systemu ścieków lub przeprowadzających trzeci etap oczyszczania</b> |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Najbardziej skutecznymi środkami ograniczania ilości zanieczyszczeń przenoszonych wodą są centralne systemy ścieków lub systemy trzeciego etapu oczyszczania. Podnoszenie świadomości na temat skali tego zjawiska w ośrodku jest pierwszym krokiem do znalezienia rozwiązania.

### D.5 Gospodarka wodna

|                         |                                                                                                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.5.1.1</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych z niskoprzepływowymi głowicami prysznicowymi i kranami lub toaletami z podwójną spłuczką/pisuarami bezwodnymi</b> |
| <b>Wskaźnik D.5.1.2</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających z wody poddanej recyklingowi</b>                                                                   |
| <b>Wskaźnik D.5.1.3</b> | <b>Odsetek zużycia wody poddanej recyklingowi w ośrodku</b>                                                                                                |

Śledzenie zaangażowania przedsiębiorstw turystycznych w oszczędzanie wody pomaga mierzyć sukces inicjatyw w zakresie oszczędzania wody, które zaowocują oszczędnościami dla przedsiębiorstw.

Korzystanie z poddanej recyklingowi szarej wody może być skuteczną strategią ograniczenia zużycia w odniesieniu do podlewania ogrodów. Wskaźniki te śledzą powszechność wdrażania wspomnianych inicjatyw na poziomie przedsiębiorstw turystycznych i ośrodka turystycznego.

### D.6 Zużycie energii

|                         |                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.6.1.1</b> | <b>Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, które przeszły na oświetlenie energooszczędne</b>                 |
| <b>Wskaźnik D.6.1.2</b> | <b>Roczna ilość zużywanej energii ze źródeł odnawialnych (MWh) jako odsetek całkowitego zużycia energii</b> |

Śledzenie zaangażowania przedsiębiorstw turystycznych w oszczędzanie energii pomaga w zmierzeniu sukcesu programów i inicjatyw w zakresie oszczędzania energii.

Przy pomocy tego wskaźnika można śledzić postępy ośrodka w przechodzeniu na odnawialne źródła energii.

## D.7 Ochrona krajobrazu i różnorodności biologicznej

|                         |                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.7.1.1</b> | <b>Odsetek lokalnych przedsiębiorstw sektora turystycznego aktywnie wspierających ochronę, zachowanie różnorodności biologicznej i krajobrazu oraz zarządzanie nimi</b> |
| <b>Wskaźnik D.7.1.2</b> | <b>Odsetek ośrodka objęty planem zarządzania różnorodnością biologiczną i monitorowania jej</b>                                                                         |

Przedsiębiorstwa turystyczne są istotnymi beneficjentami inwestycji w obszary chronione, ważne jest zatem, aby śledzić wkład tego sektora w ich ochronę.

Jest to wskaźnik działań agencji ochrony środowiska i istnienia zagrożeń dla kluczowych gatunków.

## D.8 Zarządzanie światłem i hałasem

|                         |                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.8.1.1</b> | <b>Odsetek ośrodka i odsetek populacji objęte lokalną strategią lub planami w zakresie redukcji zagrożenia hałasem i zanieczyszczenia świetlnego</b> |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Zanieczyszczenie świetlne i zagrożenie hałasem mogą spowodować poważne zaburzenia dla rezydentów i lokalnej dzikiej fauny. W ramach tego wskaźnika kładzie się nacisk na strategię ośrodka we wspomnianej dziedzinie.

## D.9 Jakość wody w kąpieliskach

|                         |                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźnik D.9.1.1</b> | <b>Liczba dni, w które zamknięto plażę/wybrzeże z powodu zanieczyszczenia</b> |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

Zamknięcia plaż mają znaczący wpływ na rentowność plażowej miejscowości wypoczynkowej. Upublicznianie tej informacji zwiększa świadomość konieczności rozwiązania problemów jakości wody.



## Część 4: Zbiór danych dotyczących ośrodka

Zbiór danych dotyczących ośrodka stanowi plik w Excelu, dostępny wyłącznie w języku angielskim, który można pobrać pod adresem

[http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm).

Zawiera on takie same informacje, jakie przedstawiono w części 3 zestawu narzędzi, ale przewidziano w nim miejsce na wprowadzenie danych. W miarę dodawania danych kolejne arkusze Excela są wypełniane wykresami przedstawiającymi wyniki.

Poniższy diagram jest zrzutem ekranu arkusza wskaźników dotyczących ośrodka w zbiorze danych. Czerwone strzałki pokazują cztery podstawowe arkusze:

Zbiór danych ma cztery podstawowe arkusze:

- **uwagi do czytelników:** instrukcje dotyczące korzystania z narzędzi zbioru danych;
- **profil ośrodka:** podstawowe informacje o ośrodku;
- **wskaźniki dotyczące ośrodka:** tabela do wprowadzanych danych dotyczących wskaźników podstawowych i dodatkowych;
- **wyniki:** tabele i wykresy podsumowujące i interpretujące zebrane dane.

Po zgromadzeniu i przedstawieniu przez zainteresowane strony danych dotyczących wskaźników należy je uporządkować w zbiór danych dotyczących ośrodka. SWG może wtedy dokonać zbiorowej analizy wyników, ustalić realistyczne poziomy referencyjne lub cele oraz uzgodnić plan ich osiągnięcia.

Razem z SWG można zdecydować, które z tych kwestii stanowią priorytet dla danego ośrodka, i wybrać kolejność, w jakiej należy się nimi zająć. Po ustaleniu hierarchii najistotniejszych kwestii i wskaźników, które wymagają ulepszeń, można rozpocząć opracowywanie planu działania (tj. które wskaźniki i kwestie wymagają działania, w jakiej kolejności, kiedy, jak i kto ma je przeprowadzić).

## Korzystanie ze zbioru danych

Należy otworzyć arkusz zatytułowany „**Wskaźniki dotyczące ośrodka**”.

Należy przejrzeć następujące kolumny:

- **Kolumna C, numer referencyjny wskaźnika:** *numery te wykorzystuje się w celu odniesienia do powiązanego zestawu narzędzi.*
  - Komórki podświetlone na **ZIELONO** to wskaźniki podstawowe, a na **NIEBIESKO** – wskaźniki dodatkowe.
- **Kolumna D, wskaźniki:** *wyjaśnia, co jest przedmiotem pomiaru.*
  - Należy zapoznać się z powiązaniem zestawem narzędzi, aby uzyskać dalsze informacje na temat przyczyny monitorowania, wymagań dotyczących danych, jednostki pomiaru, terminów zdefiniowanych w glosariuszu, instrukcji dotyczących gromadzenia danych, metody obliczania wyniku wskaźnika, częstotliwości gromadzenia danych, formatu składania sprawozdania, wszelkich istniejących międzynarodowych poziomów referencyjnych, zalecanego celu, sugerowanych działań (jeżeli wynik nie spełnia celu) i wszelkich dodatkowych odniesień.
- **Kolumna E, Czy ośrodek prowadzi monitorowanie wskaźnika:** **To jest pierwsze miejsce wprowadzenia danych**
  - Należy kliknąć na dowolną komórkę w kolumnie E.
  - Obok komórki po prawej stronie na dole pojawi się mała strzałka rozwijania.
  - Należy kliknąć strzałkę rozwijania; pojawią się opcje Tak, Nie lub ND.
  - Należy wybrać odpowiednią odpowiedź.
- **Kolumna F, Jednostka pomiaru:** *w jakich jednostkach zostaną zapisane informacje.*
- **Kolumna G, Sugerowany cel:** *każdy ośrodek musi ustalić własne cele.*
- **Kolumna H, Wyniki ośrodka:** **To jest drugie miejsce wprowadzenia danych**
  - Na podstawie wyników różnych badań lub innych zgromadzonych informacji należy wpisać właściwą odpowiedź.

- **Arkusz: Wyniki monitorowania:** zilustrowanie liczby wskaźników podstawowych i dodatkowych monitorowanych przez ośrodek oraz odsetka w odniesieniu do każdej sekcji.
- **Arkusz: Wykres – Ośrodek:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanych strategii i działań w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.
- **Arkusz: Wykres – Przedsiębiorstwa:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanych działań przedsiębiorstw w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.
- **Arkusz: Wykres – Rezydenci:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanych skutków dla rezydentów w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.
- **Arkusz: Wykres – Wrażenia odwiedzających:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanych wrażeń odwiedzających/turystów w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.
- **Arkusz: Wykres – Wydatki:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanych wydatków odwiedzających/turystów w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.
- **Arkusz: Wykres – Czas:** wykres słupkowy przedstawiający odpowiedzi ośrodka w odniesieniu do powiązanego czasu spędzanego przez odwiedzających/turystów w ramach szeregu wskaźników podstawowych i dodatkowych.



## Część 5: Informacje dodatkowe dotyczące systemu

### Glosariusz

|    |                                                 |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dostępność                                      | <b>C.3.1</b><br><b>C.3.2</b><br><b>C.3.1.1</b><br><b>C.3.2.1</b> | „Turystyka ogólnodostępna” (znana również jako „Turystyka ogólnego dostępu”, „Turystyka uniwersalna”, „Turystyka integracyjna” i w niektórych krajach, takich jak Japonia, „Turystyka bez barier”) to turystyka i podróże dostępne dla wszystkich osób – niezależnie od tego, czy są one niepełnosprawne czy nie –w tym dla osób z niepełnosprawnością ruchową, słuchową, wzrokową, kognitywną, umysłową lub psychospołeczną, osób starszych i osób z tymczasową niepełnosprawnością.<br><i>Źródło: Deklaracja z Takayamy</i> |
| 2. | Programy dostępności                            | <b>C.3.1</b><br><b>C.3.2</b>                                     | Uznany system lub organizacja oceniająca dostępność baz noclegowych i atrakcji dla osób odwiedzających.<br>Programy te pomagają przedsiębiorcom zwiększać i promować swój poziom dostępności.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Dostępne łóżka                                  | <b>C.1.1.2</b>                                                   | Pomiar liczby miejsc noclegowych w określonym ośrodku turystycznym.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. | Ochrona różnorodności biologicznej i krajobrazu | <b>D.7.1.1</b>                                                   | Ochrona różnorodności biologicznej: zachowywanie lub ochrona różnorodności wśród organizmów żywych z różnych środowisk, w tym z lądowych, morskich i innych wodnych ekosystemów oraz kompleksów ekologicznych, których część stanowią.<br>Ochrona krajobrazu: zachowanie lub ochrona naturalnej scenerii w ramach ośrodka.                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Monitorowanie różnorodności biologicznej        | <b>D.7.1.2</b>                                                   | Celem monitorowania różnorodności biologicznej jest ustalenie, czy w określonym miejscu zaszły zmiany w różnorodności biologicznej. Monitorowanie obejmuje ocenę zmian spowodowanych przez konkretne wydarzenie lub ocenę łącznych skutków zmiany wynikającej z wielu – zazwyczaj niezdefiniowanych – okoliczności.<br><i>Źródło: Instytut Monitoringu Różnorodności Biologicznej w Albercie (ABMI)</i>                                                                                                                       |
| 6. | Centralny system kanalizacyjny                  | <b>D.4.1.1</b>                                                   | Systemy zbierania i przetwarzania ścieków transportują ścieki przez obszary niezamieszkane do oczyszczalni ścieków w celu ochrony zdrowia publicznego, zapobiegania chorobom i kontrolowania zanieczyszczenia wody.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7. | Certyfikacja/oznakowanie                        | <b>A.2.1</b>                                                     | Certyfikacja: dobrowolna procedura, w ramach której ocenia się, monitoruje i daje pisemne zapewnienie, że przedsiębiorstwo, produkt, proces, usługa lub system                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                         |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                         |                                                | zarządzania spełnia określone wymogi.<br><br>W jej ramach przyznaje się rynkowy symbol lub logo tym, którzy spełniają podstawowe normy lub wykraczają poza nie.<br><i>Źródło: Ecotourism &amp; Certification, Martha Honey</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.  | Działanie w ramach przystosowania się do zmiany klimatu | <b>D.2.1</b>                                   | Działanie lub dostosowanie w odpowiedzi na faktyczne lub oczekiwane skutki przewidywanej zmiany klimatu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | Strategia przystosowania się do zmiany klimatu          | <b>D.2.1.1</b>                                 | Strategia przystosowania się do zmiany klimatu: inicjatywa lub działanie publiczne mające ograniczyć konsekwencje zmiany klimatu, często w czterech głównych obszarach: wytwarzanie i rozpowszechnianie informacji dotyczących zmiany klimatu i jej skutków; przyjęcie norm, regulacji i polityk fiskalnych; wymagane zmiany w instytucjach; oraz bezpośrednie działania dostosowawcze rządów i społeczności lokalnych w zakresie infrastruktury publicznej, budynków publicznych i ekosystemów.<br><i>Źródło: Bank Światowy</i> |
| 10. | Łagodzenie zmiany klimatu                               | <b>D.2.1</b>                                   | System działań i kroków mających ograniczyć wpływ człowieka na globalne ocieplenie poprzez ograniczenie ilości gazów cieplarnianych uwalnianych do atmosfery.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11. | Jednostka tworząca kolonię (CFU)                        | <b>D.9.1</b>                                   | Jednostka miary żywotnych komórek bakterii lub grzybów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12. | Komercyjne bazy noclegowe                               | <b>B.2.2</b><br><b>C.1.1.2</b><br><b>C.3.1</b> | Obiekty przeznaczone do przejściowego wykorzystania w celu zakwaterowania zostających na noc odwiedzających lub podróżnych. Bazy noclegowe zazwyczaj obejmują zakłady oferujące noclegi i śniadania, pola namiotowe, mieszkania własnościowe, domki wiejskie, zakwaterowanie ekologiczne, zakwaterowanie w prywatnych domach, schroniska, hotele, zajazdy, domki letniskowe, motele i kurorty, lecz nie są do nich ograniczone.<br><i>Źródło: STI</i>                                                                            |
| 13. | Zanieczyszczenie                                        | <b>D.9.1</b><br><b>D.9.1.1</b>                 | Zanieczyszczenie: skażenie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14. | Marketing oparty na współpracy                          | <b>B.2.1.2</b>                                 | Programy marketingowe angażujące co najmniej dwa przedsiębiorstwa, instytucje lub organizacje uczestniczące.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 15. | Dziedzictwo kulturowe                                   | <b>C.4.1</b>                                   | Sposób życia wypracowany przez daną społeczność i przekazywany z pokolenia na pokolenie.<br><br>Materialne dziedzictwo kulturowe: miejsca, obiekty, struktury, tereny, krajobrazy i środowisko naturalne.<br><br>Niematerialne dziedzictwo kulturowe: zwyczaje, praktyki, muzyka, rzemiosło, sztuka widowiskowa, literatura, tradycja ustna, język i wartości.                                                                                                                                                                   |
| 16. | Dzienne wydatki                                         | <b>B.1.1.3</b><br><b>B.1.2</b>                 | Kwota w walucie lokalnej wydawana dziennie na usługi i produkty turystyczne, takie jak zakwaterowanie, transport, rozrywka, pamiątki i żywność.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 17. | Tożsamość ośrodka                                       | <b>C.4.1.1</b>                                 | Odrębna tożsamość ośrodka (lub marka ośrodka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |                                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | turystycznego                                            |                                | kształtuje wizerunek ośrodka i odróżnia go od konkurencji. Łączy i uwzględnia wszystkie elementy wartości i doświadczeń ośrodka, aby następnie przedstawić je odpowiednio jego rynek.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1 | Zarządzanie ośrodkiem                                    |                                | Zarządzanie ośrodkiem może obejmować zagospodarowanie przestrzenne, pozwolenia na prowadzenie działalności i kontrole podziału na strefy, przepisy środowiskowe i inne, inicjatywy stowarzyszeń przedsiębiorców oraz szereg innych technik służących kształtowaniu rozwoju i codziennemu funkcjonowaniu działalności związanej z turystyką.                                                                                  |
| 1 | Organizacja zarządzająca ośrodkiem                       | <b>A.1.1.2</b>                 | (DMO): przedsiębiorstwo lub inny podmiot (rady ds. turystyki, izby handlowe itp.) zaangażowane w działalność związaną ze zwiększaniem napływu turystów do ośrodka, zarządzanie wpływem turystyki na społeczność przyjmującą i środowisko, poprawę wizerunku publicznego ośrodka i koordynowanie rozwoju strategicznego ośrodka.                                                                                              |
| 2 | Informacje dla odwiedzających ośrodki                    | <b>A.4.1.1</b>                 | Broszury, strony internetowe, aplikacje na telefony komórkowe i inne formy zarówno drukowane, jak i cyfrowe, służące informowaniu odwiedzających i pomaganiu im w zaplanowaniu pobytu w ośrodku.                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 | Bezpośrednie zatrudnienie w turystyce                    | <b>B.3.1</b>                   | Zatrudnienie w sektorze turystycznym można mierzyć jako liczbę osób zatrudnionych w sektorze turystycznym w ramach każdego z zajmowanych przez nie stanowisk, jako liczbę osób zatrudnionych w sektorze turystycznym w ramach zajmowanego przez nie głównego stanowiska, jako liczbę miejsc pracy w sektorze turystycznym lub jako wartość ekwiwalentu pełnego czasu pracy.<br><i>Źródło: Światowa Organizacja Turystyki</i> |
| 2 | Toalety z podwójną spłuczką                              | <b>D.5.1.1</b>                 | Toaleta z podwójną spłuczką to rodzaj toalety ze spłuczką wyposażony w dwa przyciski lub ręczki do spłukiwania przy wykorzystaniu różnych ilości wody, która przy właściwym stosowaniu zmniejsza zużycie wody o połowę.                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | Zużycie energii                                          | <b>D.6.1</b>                   | Ilość energii jako źródła ciepła, mocy lub surowca zużywanego w ramach procesu lub systemu bądź przez organizację lub społeczeństwo.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2 | Do celów środowiskowych/ jakości/ zrównoważonego rozwoju | <b>A.2.1</b>                   | Określenie „do celów środowiskowych/jakości/zrównoważonego rozwoju” łącznie odnosi się do rodzaju lub klasyfikacji certyfikacji bądź systemu oznakowania.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Towary i usługi oparte na sprawiedliwym handlu           | <b>B.5.1</b><br><b>B.5.1.1</b> | Sprawiedliwy handel: system certyfikacji, w ramach którego ocenia się skutki gospodarcze, społeczne i środowiskowe wytwarzania produktów rolniczych i handlu nimi; w szczególności dotyczy to kawy, cukru, herbaty, czekolady i innych.                                                                                                                                                                                      |
| 2 | Bezpieczeństwo                                           | <b>B.4.1</b>                   | Środki ostrożności podejmowane w celu zapobieżenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | przeciwpowodzeniowe               |                                | prawdopodobieństwu powodzi mogącego spowodować śmierć, uraz lub uszkodzenie własności bądź ograniczenia takiego prawdopodobieństwa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2 | Globalna Inicjatywa Sprawozdawcza | <b>A.2.1.1</b>                 | (GIS): proces łączący wiele zainteresowanych stron i niezależna instytucja, której zadaniem jest opracowywanie i rozpowszechnianie wytycznych w sprawie sprawozdań ze zrównoważonego rozwoju, mających zastosowanie na całym świecie.<br><i>Źródło: STI</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2 | Wskaźnik                          |                                | Czynnik ilościowy lub jakościowy bądź zmienna; umożliwia prosty i wiarygodny środek pomiaru osiągnięć.<br><i>Źródło: Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej (GSTC)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | Zanieczyszczenie świetlne         | <b>D.8.1</b><br><b>D.8.1.1</b> | Niepożądane, szkodliwe lub nieprzyjemne światło, które jest nadmiernie inwazyjne i zazwyczaj wynika z działalności człowieka.<br><i>Źródło: STI</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | Mienie lokalne                    | <b>C.4.1.2</b>                 | Mienie lokalne lub społeczne to grunt i budynki będące własnością organizacji społeczności lub zarządzane przez takie organizacje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | Lokalny koordynator ośrodka       |                                | Lokalny „lider”, który ma motywację, aby rozpocząć wdrażanie Europejskiego systemu wskaźników turystycznych w swoim ośrodku. Może być to starszy przedstawiciel organizacji zarządzającej ośrodkiem, rada ds. marketingu ośrodka, rada ds. turystyki, lokalne/regionalne organy ds. turystyki, ministerstwo turystyki, sektor prywatny lub stowarzyszenie turystyczne.<br>Rola lokalnych koordynatorów ośrodka z reguły obejmuje planowanie, zarządzanie, monitorowanie, promowanie, marketing, a ponadto może uwzględniać szkolenie i normy jakości. Rola lokalnych koordynatorów ośrodka ma kluczowe znaczenie. Aby podjąć się tej funkcji, dana osoba musi mieć możliwość zwołania zainteresowanych stron i wywierania na nie wpływu, dostęp do właściwych danych (lub możliwość uzyskania dostępu do nich za pośrednictwem innych stron), mieć uprawnienia do przechowywania danych (niektóre z nich mogą być szczególnie chronione) i mieć określony poziom uprawnień do zarządzania. |
| 3 | Lokalne towary i usługi           | <b>B.5.1</b>                   | Korzystanie z lokalnych towarów i usług może zmniejszyć wpływ na środowisko, wpłynąć na rozwiązanie problemów społecznych i poprawić jakość życia poszczególnych osób i społeczności, a także zmniejszyć koszty operacyjne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | Lokalny/regionalny                | <b>B.5.1.2</b>                 | Obszar bezpośrednio otaczający miejsce działalności; może różnić się w zależności od gęstości zaludnienia lokalizacji. Definicja handlowa terminu „lokalny” (tj. promień 10 km, w obrębie gminy itd.), ze względu na fakt, że ma zastosowanie do kryteriów i wskaźników, powinna zostać ustalona i zapisana w dokumentach planistycznych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|   |                                      |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                      |                                  | <i>Źródło: Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej (GSTC)</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Transport lokalny                    | <b>C.3.1.1</b><br><b>D.1.1.1</b> | Transport publiczny, publiczne środki transportu lub przewóz publiczny to usługa wspólnego transportu pasażerskiego dostępna dla ogółu społeczeństwa, obejmująca autobusy, trolejbusy, tramwaje i pociągi, kolej miejską (metro/kolej podziemną itp.) oraz promy.                                                     |
| 3 | Oświetlenie energooszczędne          | <b>D.6.1.1</b>                   | Oświetlenie dające podobne światło przy ograniczonym zużyciu energii w porównaniu do tradycyjnego oświetlenia (np. LED).                                                                                                                                                                                              |
| 3 | Niskoprzepływowe głowice prysznicowe | <b>D.5.1.1</b>                   | Głowica prysznicowa ograniczająca przepływ wody.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3 | Stanowiska kierownicze               | <b>C.2.1.1</b>                   | Każde stanowisko obejmujące następujące trzy rodzaje działalności na rzecz przedsiębiorstwa: nadzór i odpowiedzialność za zwiększanie wydajności innych osób; podział pracy, materiałów i kapitału, aby wytworzyć wyższy zwrot; oraz proces decyzyjny.<br><i>Źródło: Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej (GSTC)</i> |
| 3 | Środki transportu                    | <b>D.1.1</b>                     | Typ transportu wykorzystywanego do pokonania dystansu między punktem wyjścia a ośrodkiem; może obejmować chodzenie pieszo lub jazdę na rowerze, a także wszelkie formy transportu zmotoryzowanego.                                                                                                                    |
| 3 | Monitorowanie                        |                                  | Ciągłe dokonywanie przeglądu i oceny naturalnej lub kulturowej integralności miejsca w celu wykrycia zmian w jego stanie w odniesieniu do stanu wyjściowego.<br><i>Źródło: GDRC</i>                                                                                                                                   |
| 4 | Zagrożenie hałasem                   | <b>D.8.1</b><br><b>D.8.1.1</b>   | Niepożądane, szkodliwe lub nieprzyjemne dźwięki, które są w nieuzasadniony sposób inwazyjne. Zaleca się, aby ludzie nie byli narażani na poziomy hałasu przekraczające 85 decybeli przez maksymalny okres sześciu godzin bez przerwy.<br><i>Źródło: STI</i>                                                           |
| 4 | Stopień wykorzystania (według pokoi) | <b>B.2.2</b>                     | Odsetek dostępnych pokoi wykorzystanych w danym okresie. Oblicza się go, dzieląc liczbę pokoi wykorzystanych w danym okresie przez liczbę pokoi dostępnych w tym samym okresie.                                                                                                                                       |
| 4 | Oficjalna informacja turystyczna     | <b>A.4.1</b>                     | Autoryzowane materiały marketingowe i promocyjne organizacji zarządzającej ośrodkiem zawierające statystyki, fakty i wartości dotyczące turystyki. Zob. „informacje dla odwiedzających ośrodki”.                                                                                                                      |
| 4 | Poddany recyklingowi                 | <b>D.3.2</b>                     | Produkty, które mogą zawierać materiały użytkowe lub z procesu produkcyjnego. Jeżeli zawartość produktu jest oznakowana jedynie jako „poddana recyklingowi” bez określania zawartości użytkowej, produkt może zawierać jedynie materiały z procesu produkcyjnego.<br><i>Źródło: STI</i>                               |
| 4 | Woda poddana recyklingowi            | <b>D.5.1.2</b><br><b>D.5.1.3</b> | Woda z odzysku (szara woda) to ścieki oczyszczone w celu usunięcia ciał stałych i określonych zanieczyszczeń oraz stosowane w zrównoważonym nawadnianiu krajobrazu lub ponownym zasilaniu formacji wodonośnych – wód gruntowych.                                                                                      |
| 4 | Względny wkład                       | <b>B.1.1.1</b>                   | Wpływ wydatków związanych z turystyką na                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                                               |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                               |                                                    | zapotrzebowanie na kapitał i popyt na pracę oraz ich stosunek do pozostałych sektorów gospodarczych w działalności gospodarczej ośrodka.                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | Energia odnawialna                            | <b>D.6.1.2</b>                                     | Energia wytwarzana z zasobów naturalnych – takich jak światło słoneczne, wiatr, deszcz, fale i ogrzewanie geotermalne – które są naturalnie odnawialne, ale gdy są wykorzystywane, nie zaburzają stabilności ekosystemów.<br><i>Źródło: Światowa Rada Turystyki Zrównoważonej (GSTC)</i>                                                          |
| 4 | Regularni/powracający odwiedzający            | <b>A.3.1.1</b>                                     | Regularni odwiedzający: liczba konkretnych odwiedzających, którzy co najmniej dwukrotnie odwiedzają ośrodek.<br>Powracający odwiedzający: liczba konkretnych odwiedzających, którzy wracają do ośrodka po pierwszej wizycie.                                                                                                                      |
| 4 | Rezydent                                      | <b>A.1.1.1</b>                                     | Rezydenci, którzy mieszkali na obszarze dostatecznie długo, aby odegrać aktywną rolę w kształtowaniu i definiowaniu w pozytywny sposób społeczności i jej tożsamości kulturowej.<br><i>Źródło: STI</i>                                                                                                                                            |
| 4 | Zadowolenie rezydentów                        | <b>A.1.1.1</b><br><b>C.1.1.1</b>                   | Zadowolenie rezydentów określa się na podstawie połączenia postrzeganych korzyści turystyki dla tożsamości ośrodka, dla społeczności i dla samych rezydentów.                                                                                                                                                                                     |
| 5 | Dochód na dostępny pokój (REV PAR)            | <b>B.2.2.1</b>                                     | REV PAR to jednostka pomiaru wydajności w sektorze hotelarskim, którą oblicza się poprzez pomnożenie średniej dziennej stawki za pokój w danym hotelu przez wskaźnik stopnia jego wykorzystania.                                                                                                                                                  |
| 5 | Jednodniowi odwiedzający                      | <b>B.1.1.2</b><br><b>B.1.1.3</b><br><b>B.2.1.1</b> | Odwiedzający, którzy przyjeżdżają i wyjeżdżają tego samego dnia (bez noclegu), niezależnie od powodu ich podróży.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5 | Sezonowy                                      | <b>B.3.1.1</b>                                     | Zmienny, zależny od sezonu lub pory roku lub ograniczony w zależności od sezonu lub pory roku. Dystrybucja w czasie łącznego popytu na dany produkt lub ośrodek, zazwyczaj wyrażona w okresach w sezonie szczytowym lub poza takim sezonem w celu rozróżnienia między tymi dwoma okresami, gdy odnotowuje się popyt powyżej średniej i odwrotnie. |
| 5 | Drugie miejsce zamieszkania/domy do wynajęcia | <b>C.1.1.3</b>                                     | Dom wypoczynkowy (czasem określany również jako dom wakacyjny) to drugie miejsce zamieszkania odwiedzane przez członków gospodarstwa domowego głównie w celach rekreacyjnych, wczasowych lub w ramach każdej innej formy wypoczynku.<br><i>Źródło: Światowa Organizacja Turystyki</i>                                                             |
| 5 | Drugi etap oczyszczania ścieków               | <b>D.4.1</b>                                       | Zob. „centralny system kanalizacyjny”.<br>Pierwszy etap oczyszczania ścieków polega na usunięciu większych pływających obiektów przez przesiewanie i sedimentację. Wpływające ścieki przepływają przez co najmniej jeden ekran, a następnie dostają się do piaskownika, gdzie zwalniają na tyle, by możliwe było                                  |

|   |                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                     |                                | <p>wytrącenie się piasku, żwiru i innych materiałów nieorganicznych. W oczyszczalniach ścieków, w których przeprowadza się tylko pierwszy etap oczyszczania, odpływająca woda jest chlorowana i zrzucana do obiegu w źródle wody. Szlam lub osad większych ciał stałych zostaje usunięty, osuszony i unieszkodliwiony. W ramach pierwszego etapu oczyszczania usuwa się od 50 do 65 % zawiesiny i zmniejsza się biochemiczne zapotrzebowanie na tlen (BZT) o 25–40 %. Uważa się, że sam pierwszy etap oczyszczania nie jest wystarczający do ochrony środowiska ani zdrowia ludzi.</p> <p>Drugi etap oczyszczania jest związany z procesami podobnymi do naturalnego biologicznego rozkładu. Wykorzystuje się w nim bakterie aerobowe i inne mikroorganizmy do rozkładu materiałów organicznych na nieorganiczne: dwutlenek węgla, wodę i minerały. Do absorbowania materiału organicznego obecnego w wodzie stosuje się złoża zraszane, składające się z podłoża skalnego z błoną zbudowaną z mikroorganizmów. Zamiast złoż zraszanych można wykorzystać procesy osadu czynnego. Poziom zawiesin i BZT w ściekach po pierwszym i drugim etapie oczyszczania obniża się o 90–95 %. Ten etap oczyszczania nie jest skuteczny, jeżeli chodzi o usuwanie wirusów, metali ciężkich, rozpuszczonych minerałów lub niektórych chemikaliów.</p> <p><i>Źródło: Encyklopedia zdrowia publicznego</i></p> |
| 5 | Ekologiczny i bezpieczny sposób przemieszczania się | <b>D.1.1.1</b>                 | Transport przyjazny dla klimatu, pozbawiony zmotoryzowanego ruchu drogowego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Staże studenckie                                    | <b>B.3.1.2</b>                 | Staż zapewnia zdobywanie kwalifikacji w trakcie pracy, przygotowując do kariery zawodowej; stanowisko może być płatne lub nieodpłatne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Zrównoważone towary i usługi                        | <b>B.5.1</b><br><b>B.5.1.1</b> | <p>Zrównoważone produkty i usługi to te, które przynoszą korzyści środowiskowe, społeczne i gospodarcze przy jednoczesnej ochronie zdrowia publicznego, dobrobytu obywateli oraz środowiska w czasie pełnego cyklu handlowego – od wydobycia surowców po ostateczne unieszkodliwienie.</p> <p><i>Źródło: Sustainable Products Corporation</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Zrównoważona turystyka                              |                                | <p>Turystyka pomyślana jako prowadząca do zarządzania wszystkimi zasobami w taki sposób, aby można było spełnić potrzeby gospodarcze, społeczne i estetyczne przy jednoczesnym zachowaniu integralności kulturowej, kluczowych procesów ekologicznych, różnorodności biologicznej i systemów wspierających życie.</p> <p><i>Źródło: Światowa Organizacja Turystyki</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5 | Plan w zakresie zrównoważonej turystyki/            | <b>A.1.1</b>                   | Oświadczenie organizacji o jej zamiarach i zasadach w związku z jej ogólnymi wynikami środowiskowymi, społeczno-kulturowymi i gospodarczymi, które stanowi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                                                        |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | strategia działania w zakresie zrównoważonej turystyki |                              | ramy działania oraz ustalenia jej celów, dążeń i zadań środowiskowych, społeczno-kulturowych i gospodarczych, a także jej planów zarządzania zrównoważonym rozwojem i systemów zarządzania zrównoważonym rozwojem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Trzeci etap oczyszczania ścieków                       | <b>D.4.1.1</b>               | Zob. „centralny system kanalizacyjny”.<br>Zob. „drugi etap oczyszczania ścieków”.<br><br>Trzeci etap oczyszczania jest etapem zaawansowanym tego procesu. Wspomniana forma oczyszczania może obniżyć poziom zawiesin i BZT do ok. 1 % elementów, które były obecne w surowych ściekach przed pierwszym etapem oczyszczania. Zaawansowane etapy oczyszczania obejmują szereg mechanizmów biologicznych, chemicznych lub fizycznych.<br><i>Źródło: Encyklopedia zdrowia publicznego</i>                                                                                                  |
| 6 | Przedsiębiorstwo turystyczne                           |                              | Organizacja lub przedsiębiorstwo świadczące co najmniej jedną usługę turystyczną na rzecz turystów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6 | Turysta                                                |                              | Odwiedzający (krajowy, przybywający lub wyjeżdżający) jest klasyfikowany jako turysta (lub odwiedzający zostający na noc), jeżeli jego podróż obejmuje nocleg.<br><i>Źródło: Światowa Organizacja Turystyki</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | Nocleg turystyczny                                     | <b>B.1.1</b><br><b>B.2.1</b> | Gdy turysta spędza noc w ośrodku, poza domem lub podstawowym miejscem pobytu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6 | Kultura tradycyjna/ lokalna                            | <b>C.4.1.2</b>               | Kultura tradycyjna odnosi się do praktyk i wartości ludzkich, takich jak religia, filozofia, normy moralne, prawa, polityka, gospodarka, społeczeństwo, historia, literatura i sztuka, które były zachowywane i utrzymywane przez długi czas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6 | Odwiedzający                                           |                              | Odwiedzający to podróżny przyjeżdżający do głównego ośrodka turystycznego poza jego codziennym środowiskiem na mniej niż rok, w dowolnym z podstawowych celów (biznes, wypoczynek lub inny cel osobisty) innych niż uzyskanie zatrudnienia przez podmiot będący rezydentem w odwiedzanym państwie lub miejscu. Odwiedzający (krajowy, przybywający lub wyjeżdżający) jest klasyfikowany jako turysta (lub odwiedzający zostający na noc), jeżeli jego podróż obejmuje nocleg, lub jako jednodniowy odwiedzający (bądź wycieczkowicz).<br><i>Źródło: Światowa Organizacja Turystyki</i> |
| 6 | Zadowolenie odwiedzających                             | <b>A.3.1</b>                 | Zadowolenie odwiedzających określa się na podstawie połączenia postrzeganej wartości i jakości, oczekiwań konsumenta i faktycznych doświadczeń. Ogólne zadowolenie odwiedzającego wpływa na prawdopodobieństwo powtórnej wizyty, przedłużonego pobytu, zwiększonych wydatków, zwiększonego dochodu i liczby poleceń ustnych.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Obszary szczególnie narażone                           | <b>D.2.1.2</b>               | Narażenie lub podatność danego obszaru na określone zagrożenie lub szereg zagrożeń, takich jak susze, powodzie, burze, okresy ulewnych deszczy, lawiny, tornada, huragany/cyklony, wybuchy wulkanów,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                    |                |                                                                                          |
|---|--------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                    |                | trzęsienia ziemi, fale upałów lub osunięcia ziemi.                                       |
| 6 | Segregacja odpadów | <b>D.3.1.1</b> | Podział odpadów na kategorie przed zebraniem lub przetworzeniem.                         |
| 6 | Pisuary bezwodne   | <b>D.5.1.1</b> | Pisuar, który działa bez funkcji spłukiwania, a zatem nie wymaga zużywania czystej wody. |

## PROFIL OŚRODKA

Formularz ten można wykorzystać, aby udzielić zainteresowanym stronom ogólnych informacji o ośrodku. Należy go wypełnić według potrzeb i w razie potrzeby zmienić.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>OŚRODEK:</b>         |  |
| <b>PAŃSTWO:</b>         |  |
| <b>GRANICE OŚRODKA:</b> |  |

| <b>LOKALIZACJA:</b>                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>INFORMACJE OGÓLNE:</b>                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opis                                                                                                                          | Odległość od stolicy państwa (km)                                                                                                                                                                                                                           | Główne rodzaje turystyki i najpopularniejsze sposoby spędzania czasu                                                                                                                                                                             | Pięć najpopularniejszych atrakcji turystycznych (w tym atrakcje środowiskowe i kulturalne)                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. _____<br>2. _____<br>3. _____<br>4. _____<br>5. _____                                                                                                                                                                                        |
| <b>GEOGRAFIA:</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>TYP POGODY:</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| Przybliżona powierzchnia ośrodka (w km <sup>2</sup> ) i główne fizyczne cechy charakterystyczne (rzeki, wzgórza, zatoki itd.) | Dominujący typ siedliska (należy umieścić znak X przy wszystkich, które mają zastosowanie)                                                                                                                                                                  | Poziom różnorodności biologicznej (skala występowania różnych gatunków roślin i zwierząt)                                                                                                                                                        | Średnie nasłonecznienie, opady deszczu (opady) i temperatury sezonowe                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                               | Miasta: _____<br>Plaże piaszczyste/kamieniste: _____<br>Wrzosowiska: _____<br>Użytki rolne: _____<br>Lasy/tereny zalesione: _____<br>Tereny wysokogórskie: _____<br>Busz: _____<br>Pustynia: _____<br>Tereny podmokłe: _____<br>Inne (należy opisać): _____ | <b>NISKA</b> różnorodność biologiczna (mała liczba obecnych gatunków): _____<br><br><b>ŚREDNIA</b> różnorodność biologiczna: _____<br><br><b>WYSOKA</b> różnorodność biologiczna (obecnych jest wiele różnych gatunków roślin i zwierząt): _____ | <b>Nasłonecznienie:</b><br>Lato: _____ godzin<br>Zima: _____ godzin<br><br><b>Opady</b><br>Lato: _____ mm<br>Zima: _____ mm<br><br><b>Temperatura</b><br>Lato:<br>Dzień: _____ °C    Noc: _____ °C<br>Zima:<br>Dzień: _____ °C    Noc: _____ °C |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| <b>POŁĄCZENIA TRANSPORTOWE:</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| Odległość od najbliższego krajowego i międzynarodowego lotniska (w km)                                                                                                                                                                                            | Szczegóły dotyczące wszelkich przewoźników lotniczych/linii pasażerskich przywożących odwiedzających do ośrodka | Rodzaje transportu publicznego prowadzącego do danego ośrodka (należy umieścić znak X przy wszystkich, które mają zastosowanie)                                       | Dodatkowe prywatne rozwiązania w zakresie przywożenia odwiedzających do ośrodka |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | Linie lotnicze:<br><br>Operatorzy rejsów pasażerskich:                                                          | Kolej: _____<br>Kolej podziemna/metro: _____<br>Tramwaje _____<br>Autokary: _____<br>Autobusy: _____<br>Taksówki: _____<br>Prom: _____<br>Inne (należy opisać): _____ |                                                                                 |
| <b>POPULACJA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| Liczba stałych rezydentów                                                                                                                                                                                                                                         | Gęstość zaludnienia                                                                                             | Stosunek rezydentów do turystów latem/zimą                                                                                                                            | Odsetek populacji zatrudniony na miejscach pracy związanych z turystyką         |
| Liczba stałych rezydentów: _____                                                                                                                                                                                                                                  | Gęstość zaludnienia: _____ na km <sup>2</sup>                                                                   |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| <b>TURYŚCI:</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| Liczby odwiedzających rocznie, wyrażone łącznie i zestawione według głównego rynku                                                                                                                                                                                | Przyjazdy rocznie według środka transportu                                                                      | Średnie wydatki turystów (na osobę/na dzień)                                                                                                                          | Średnia długość pobytu                                                          |
| Suma odwiedzających rocznie:<br>Suma jednodniowych odwiedzających rocznie:<br>Suma krajowych odwiedzających rocznie:<br><br>Główne rynki źródłowe: (według państwa i liczby odwiedzających, tj. Niemcy – 40 000):<br>1. _____<br>2. _____<br>3. _____<br>4. _____ | Transport lotniczy:<br><br>Transport morski:<br><br>Kolej:<br><br>Prywatny samochód:<br><br>Inne:               |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
| <b>UDOGODNIENIA</b>                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                 |

| <b>TURYSTYCZNE:</b>                                                                                                       |                                                                                                                                        |                                |                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Przybliżona liczba hoteli<br>(według przyznanych gwiazdek) oraz pokoi w ośrodku                                           | Inne rodzaje dostępnych baz noclegowych (oraz przybliżone liczby)                                                                      | Przybliżona liczba restauracji | Przybliżona liczba barów (klubów nocnych, pubów itp.) |
| <p>Hotele:</p> <p>Pokoje:</p>                                                                                             | <p>Wille: _____</p> <p>Apartamenty: _____</p> <p>Schroniska: _____</p> <p>Pola namiotowe: _____</p> <p>Inne (należy opisać): _____</p> |                                |                                                       |
| <b>WSZELKIE DODATKOWE INFORMACJE ISTOTNE W PRZYPADKU DANEGO OŚRODKA, KTÓRE NIE ZOSTAŁY ZAWARTE W POWYŻSZYCH SEKCJACH:</b> |                                                                                                                                        |                                |                                                       |

# ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

*Niniejsza ankieta zawiera listę pytań, które można wykorzystać w celu zgromadzenia informacji niezbędnych na potrzeby wskaźników istotnych dla **danych dotyczących zarządzania ośrodkiem**. Można wykorzystać wszystkie pytania lub wybrać tylko niektóre z nich.*

*Uwaga: w ankiecie pozostawiono wskaźniki istotne dla każdego z pytań, aby pokazać, w jaki sposób pytania z ankiety odnoszą się do różnych wskaźników.*

Proszę poświęcić kilka minut na wypełnienie poniższej ankiety, aby pomóc w uzyskaniu lepszego obrazu ośrodka.

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### C.1.1 Liczba turystów/odwiedzających na 100 rezydentów

Proszę wskazać całkowitą wielkość populacji rezydentów danego ośrodka:

\_\_\_\_\_

Ilu turystów/odwiedzających przybywa rocznie do ośrodka?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.1.1.3 Liczba drugich miejsc zamieszkania/domów do wynajęcia na 100 domów

Ile stałych miejsc zamieszkania znajduje się w ośrodku?

\_\_\_\_\_

Ile drugich miejsc zamieszkania/domów do wynajęcia znajduje się w ośrodku?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### A.1.1.2 Odsetek ośrodka reprezentowany przez organizację zarządzającą ośrodkiem

Ile jest w ośrodku miasteczek, wsi, miast?

\_\_\_\_\_

Czy organizacja zarządzająca ośrodkiem reprezentuje wszystkie społeczności w ramach danej właściwości geograficznej?

☐ Tak

☐ Nie

Jeżeli nie, proszę wymienić społeczności, które nie są reprezentowane, i krótko wyjaśnić, dlaczego: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.1.1.1 Względny wkład turystyki w gospodarkę ośrodka (% PKB)

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

Jaki odsetek gospodarki ośrodka stanowi wkład turystyki (% PKB)?

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.3.1 Bezpośrednie zatrudnienie w turystyce jako odsetek całkowitego zatrudnienia

Ilu rezydentów jest zatrudnionych bezpośrednio przez sektor turystyczny?

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.1.1 Liczba noclegów turystycznych na miesiąc

Ile noclegów turystycznych zarejestrowano w ośrodku w zeszłym roku?

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.1.1.2 Liczba łóżek dostępnych w komercyjnej turystycznej bazie noclegowej na 100 rezydentów

Jaka jest całkowita liczba dostępnych łóżek w danym ośrodku?

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.2.2 Stopień wykorzystania zakwaterowania w komercyjnej bazie noclegowej na miesiąc i średnia za rok

Proszę podać zeszłoroczny stopień wykorzystania w ośrodku, na miesiąc:

|             |
|-------------|
| Styczeń     |
| Luty        |
| Marzec      |
| Kwiecień    |
| Maj         |
| Czerwiec    |
| Lipiec      |
| Sierpień    |
| Wrzesień    |
| Październik |
| Listopad    |
| Grudzień    |

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.2.2.1 Średnia cena za pokój na obszarze ośrodka

Jaka jest średnia stawka za pokój w bazach noclegowych na obszarze ośrodka?

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

### B.2.1 Średnia długość pobytu turystów (noce)

Jaka jest średnia długość pobytu turystów (ile nocy turyści zazwyczaj spędzają w ośrodku)?

#### WSKAŹNIK DODATKOWY

##### B.2.1.1 Średnia długość pobytu jednodniowych odwiedzających (godziny)

Proszę podać, ile godzin spędzają w ośrodku jednodniowi turyści:

#### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

##### A.1.1 Odsetek ośrodka posiadający strategię/plan działania w zakresie zrównoważonej turystyki, wraz z uzgodnionymi ustaleniami dotyczącymi monitorowania, kontroli rozwoju i oceny

Czy ośrodek ma strategię/plan działania w zakresie zrównoważonej turystyki, z uzgodnionymi ustaleniami dotyczącymi monitorowania, kontroli rozwoju i oceny?

- ☐ Tak ☐ Nie

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jeżeli istnieje strategia/plan działania w zakresie zrównoważonej turystyki, czy wszystkie społeczności w danym ośrodku uczestniczą w tej strategii/tym planie działania?

- ☐ Tak ☐ Nie ☐ Niektóre

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### WSKAŹNIK DODATKOWY

##### B.5.1.1 Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką polegającą na promowaniu lokalnych, zrównoważonych lub opartych na sprawiedliwym handlu produktów i usług

Czy realizowana jest polityka ośrodka polegająca na promowaniu zakupu i korzystania z lokalnych, zrównoważonych lub opartych na sprawiedliwym handlu produktów i usług?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, to czy wszystkie społeczności w ośrodku uczestniczą w tej polityce?

- ☐ Tak ☐ Nie ☐ Niektóre

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

##### C.4.1 Odsetek ośrodka turystycznego objęty polityką lub planem w zakresie ochrony dziedzictwa

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

### kulturowego

Czy ośrodek ma politykę w zakresie ochrony i rozbudowywania dziedzictwa kulturowego?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, to czy wszystkie społeczności w ośrodku uczestniczą w tej polityce?

- ☐ Tak ☐ Nie ☐ Niektóre

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.4.1.2 Odsetek największych wydarzeń na obszarze ośrodka, które koncentrują się na tradycyjnej/lokalnej kulturze i mieniu

Proszę wymienić największe wydarzenia organizowane na obszarze ośrodka (maksymalnie dziesięć).

Proszę zaznaczyć w podanych kwadratach te wydarzenia, które opierają się na kulturze tradycyjnej/lokalnej:

- |     |       |                          |
|-----|-------|--------------------------|
| 1.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | _____ | <input type="checkbox"/> |
| 10. | _____ | <input type="checkbox"/> |

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.2.1.1 Odsetek ośrodka objęty strategią lub planem przystosowania się do zmiany klimatu

Czy ośrodek uczestniczy w planowaniu strategicznym przystosowania się do zmiany klimatu (np. gromadzenie i magazynowanie wody, w stosownych przypadkach – przenoszenie atrakcji turystycznych itp.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, to czy wszystkie społeczności w ośrodku uczestniczą w tej strategii?

- ☐ Tak ☐ Nie ☐ Niektóre

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jaka jest całkowita powierzchnia geograficzna (km<sup>2</sup>) danego ośrodka?

\_\_\_\_\_

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### D.7.1 Odsetek ośrodka (obszar w km<sup>2</sup>) przeznaczony do ochrony

Jaka jest całkowita powierzchnia geograficzna (km<sup>2</sup>) w ośrodku przeznaczona do ochrony?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.7.1.2 Odsetek ośrodka objęty planem zarządzania różnorodnością biologiczną i monitorowania jej

Jaka jest całkowita powierzchnia geograficzna (km<sup>2</sup>) objęta planem zarządzania różnorodnością biologiczną i monitorowania jej?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### D.8.1 Ośrodek wdrożył strategię wymagającą od przedsiębiorstw turystycznych ograniczenia zanieczyszczenia świetlnego i zagrożenia hałasem

Czy ośrodek wdrożył strategię wymagającą od przedsiębiorstw turystycznych ograniczenia zanieczyszczenia świetlnego i zagrożenia hałasem?

☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, to czy wszystkie przedsiębiorstwa w ośrodku uczestniczą w tej strategii?

☐ Tak ☐ Nie ☐ Niektóre

Proszę wyjaśnić odpowiedź: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.8.1.1 Odsetek ośrodka i odsetek populacji objęte lokalną strategią lub planami w zakresie redukcji zagrożenia hałasem i zanieczyszczenia świetlnego

Czy ośrodek realizuje lokalną strategię lub plany w zakresie redukcji zagrożenia hałasem i zanieczyszczenia świetlnego?

☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, jaki jest zakres strategii dotyczącej zanieczyszczenia hałasem/światłem?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jeżeli tak, jaki odsetek populacji mieszka na obszarach objętych tą strategią?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.3.1.1 Odsetek ośrodka obsługiwany przez transport publiczny dostępny dla osób niepełnosprawnych i osób o szczególnych wymaganiach związanych z dostępnością

Jaka jest całkowita powierzchnia geograficzna (km<sup>2</sup>) obsługiwana przez transport publiczny dostępny

## ANKIETA DOTYCZĄCA ZARZĄDZANIA OŚRODKIEM

---

dla niepełnosprawnych pasażerów na obszarze ośrodka?

---

# ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

*Niniejsza ankieta zawiera listę pytań, które można wykorzystać w celu zgromadzenia informacji niezbędnych na potrzeby wskaźników istotnych dla **danych dotyczących przedsiębiorstw**. Można wykorzystać wszystkie pytania lub wybrać tylko niektóre z nich.*

*Uwaga: w ankiecie pozostawiono wskaźniki istotne dla każdego z pytań, aby pokazać, w jaki sposób pytania z ankiety odnoszą się do różnych wskaźników.*

*Przed wykorzystaniem ankiety do przeprowadzenia badań należy usunąć informacje o wskaźnikach.*

Proszę poświęcić kilka minut, aby pomóc w podniesieniu jakości ośrodka. Wszystkie odpowiedzi pozostaną poufne. Dziękujemy za współpracę.

Proszę podać rodzaj prowadzonej działalności:

- ☐ Zakwaterowanie
- ☐ Usługi gastronomiczne
- ☐ Dostawca usług w zakresie rozrywki
- ☐ Dostawca usług rekreacyjnych w zakresie spędzania czasu na świeżym powietrzu
- ☐ Transport
- ☐ Inne – proszę określić: \_\_\_\_\_

Proszę wskazać swoje stanowisko w przedsiębiorstwie:

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.3.1.1 Odsetek sezonowych miejsc pracy w turystyce

Ilu pracowników przedsiębiorstwo zatrudnia w ciągu roku?

- \_\_\_\_\_ pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy
- \_\_\_\_\_ pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy
- \_\_\_\_\_ pracowników sezonowych
- \_\_\_\_\_ praktykantów/stażystów
- \_\_\_\_\_ innych – proszę określić: \_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.3.1.2 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych oferujących staże dla studentów

Czy przedsiębiorstwo oferuje programy staży studenckich?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### C.2.1 Odsetek mężczyzn i kobiet zatrudnionych w sektorze turystycznym

Jaka jest liczba kobiet i mężczyzn pracujących w przedsiębiorstwie?

|         |           |                                                            |
|---------|-----------|------------------------------------------------------------|
| Kobiety | Mężczyźni |                                                            |
| _____   | _____     | pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy    |
| _____   | _____     | pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy |
| _____   | _____     | pracowników sezonowych                                     |
| _____   | _____     | praktykantów/stażystów                                     |
| _____   | _____     | innych – proszę określić:                                  |
|         |           | _____                                                      |

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.2.1.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, w których stanowisko dyrektora naczelnego zajmuje kobieta

Czy dyrektor naczelnny w przedsiębiorstwie jest kobietą, czy mężczyzną?

\_\_\_\_\_ Kobieta      \_\_\_\_\_ Mężczyzna

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.2.1.2 Średnie wynagrodzenie kobiet w turystyce w porównaniu ze średnim wynagrodzeniem mężczyzn (według rodzaju pracy w turystyce)

Proszę podać łączne wynagrodzenie brutto pracowników na miesiąc:

|                                                                 |                             |                             |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|                                                                 | <b>Liczba kobiet:</b>       | <b>Liczba mężczyzn:</b>     |
|                                                                 | # _____                     | # _____                     |
| <b>Pracownicy zatrudnieni w niepełnym wymiarze czasu pracy</b>  | Łączne wynagrodzenie brutto | Łączne wynagrodzenie brutto |
|                                                                 | _____ EUR                   | _____ EUR                   |
|                                                                 | <b>Liczba kobiet:</b>       | <b>Liczba mężczyzn:</b>     |
|                                                                 | # _____                     | # _____                     |
| <b>Nowoprzyjęty/ stanowisko wymagające niskich kwalifikacji</b> | Łączne wynagrodzenie brutto | Łączne wynagrodzenie brutto |
|                                                                 | _____ EUR                   | _____ EUR                   |

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

|                                                                           |                                                 |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                           | <b>Liczba kobiet:</b>                           | <b>Liczba mężczyzn:</b>                         |
|                                                                           | # _____                                         | # _____                                         |
| <b>Średni poziom/<br/>stanowisko wymagające<br/>wyższych kwalifikacji</b> | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR |
|                                                                           | <b>Liczba kobiet:</b>                           | <b>Liczba mężczyzn:</b>                         |
|                                                                           | # _____                                         | # _____                                         |
| <b>Kadra kierownicza<br/>średniego szczebla</b>                           | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR |
|                                                                           | <b>Liczba kobiet:</b>                           | <b>Liczba mężczyzn:</b>                         |
|                                                                           | # _____                                         | # _____                                         |
| <b>Kadra zarządzająca</b>                                                 | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR |
|                                                                           | <b>Liczba kobiet:</b>                           | <b>Liczba mężczyzn:</b>                         |
|                                                                           | # _____                                         | # _____                                         |
| <b>Inne – proszę określić:</b><br>_____<br>_____<br>_____                 | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR | Łączne wynagrodzenie<br>brutto<br><br>_____ EUR |

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.2.2.1 Średnia cena za pokój na obszarze ośrodka

Jeżeli przedsiębiorstwo jest obiektem noclegowym, jaka jest w nim średnia stawka za pokój?

\_\_\_\_\_ ☐ Nie dotyczy

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### **C.3.2 Odsetek atrakcji turystycznych dostępnych dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności**

Czy przedsiębiorstwo uczestniczy w uznanym programie dostępności (systemie certyfikacji lub oznakowania oceniającym dostępność baz noclegowych i atrakcji dla odwiedzających o ograniczonych możliwościach poruszania się)?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### **C.3.1 Odsetek komercyjnych baz noclegowych posiadających pokoje dostępne dla osób niepełnosprawnych lub uczestniczących w uznanych programach dostępności**

Jeżeli przedsiębiorstwo jest obiektem noclegowym, czy dysponuje pokojami dostosowanymi do szczególnych potrzeb niepełnosprawnych odwiedzających lub odwiedzających o ograniczonych możliwościach poruszania się?

- ☐ Tak ☐ Nie ☐ Nie dotyczy

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### **B.4.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych skontrolowanych w zeszłym roku pod względem bezpieczeństwa przeciwpożarowego**

Czy przedsiębiorstwo było sprawdzane w ostatnim roku pod kątem bezpieczeństwa przeciwpożarowego?

- ☐ Tak ☐ Nie

Data kontroli: \_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### **B.2.1.2 Procent z dziesięciu największych przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w zarządzanie ośrodkiem/marketing oparty na współpracy**

Czy przedsiębiorstwo uczestniczy w działaniach związanych z marketingiem opartym na współpracy na obszarze ośrodka (np. zaangażowanie w stowarzyszenia przedsiębiorstw turystycznych lub programy promocyjne/reklamy)?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### **A.4.1.1 Odsetek przedsiębiorstw informujących odwiedzających o swoich wysiłkach związanych ze zrównoważonym rozwojem w ramach ich produktów, marketingu lub marek**

Czy stanowisko przedsiębiorstwa wobec zrównoważonego rozwoju jest podawane do wiadomości publicznej (broшуry informacyjne dla odwiedzających, strony internetowe itd.), tj. czy w

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

informacjach znajduje się konkretna sekcja podkreślająca kwestie i inicjatywy związane ze zrównoważonym rozwojem?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### A.2.1 Odsetek przedsiębiorstw/zakładów turystycznych w ośrodku korzystających z dobrowolnego zweryfikowanego certyfikatu/oznakowania do celów środowiskowych/jakości/zrównoważonego rozwoju lub odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw

Czy przedsiębiorstwo posiada jakąkolwiek certyfikację dotyczącą środowiska lub zrównoważonego rozwoju (np. ISO 14.001, EMAS, oznakowanie ekologiczne dla branży turystycznej itp.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### A.2.1.1 Liczba przedsiębiorstw/zakładów turystycznych posiadających sprawozdania ze zrównoważonego rozwoju zgodne z Globalną Inicjatywą Sprawozdawczą (GIS)

Czy przedsiębiorstwo dysponuje sprawozdaniem ze zrównoważonego rozwoju zgodnym z Globalną Inicjatywą Sprawozdawczą?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.5.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych aktywnie starających się korzystać z lokalnych, zrównoważonych i opartych na sprawiedliwym handlu towarów i usług

Jaki odsetek usług i towarów przedsiębiorstwa (innych niż żywność i napoje) pochodzi z lokalnego źródła, jest wykorzystywany w sposób zrównoważony lub opiera się na uczciwym handlu?

- ☐ < 10 %  
☐ 10–25 %  
☐ 25–50 %  
☐ > 50 %

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.5.1.2 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających w co najmniej 25 % z żywności i napojów od producentów lokalnych/regionalnych

Jeżeli w ramach przedsiębiorstwa serwuje się żywność i napoje, jaki odsetek tych produktów jest wytwarzany na poziomie lokalnym/regionalnym?

- ☐ Nie dotyczy  
☐ < 10 %  
☐ 10–25 %

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

- ☐ 25–50 %  
☐ > 50 %

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### D.2.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych zaangażowanych w programy łagodzenia zmiany klimatu – takie jak kompensacja CO<sub>2</sub>, systemy energooszczędne itp. – oraz odpowiedzi i działania „przystosowawcze”

Czy przedsiębiorstwo jest zaangażowane w programy łagodzenia zmiany klimatu (np. kompensacja CO<sub>2</sub>, systemy energooszczędne itp.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, jakie to programy:

---



---



---

Czy przedsiębiorstwo jest zaangażowane w jakikolwiek rodzaj działań przystosowawczych do zmiany klimatu (np. gromadzenie i magazynowanie wody, w stosownych przypadkach – przenoszenie atrakcji turystycznych itp.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, w jakich działaniach:

---



---

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.6.1.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych, które przeszły na oświetlenie energooszczędne

Czy przedsiębiorstwo przeszło na oświetlenie energooszczędne (np. LED)?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### D.6.1 Zużycie energii na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem energii przez ogół populacji na nocleg osobowy

Jeżeli przedsiębiorstwo jest obiektem noclegowym, jakie było jego zużycie energii w ostatnim dostępnym miesiącu?

---

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

Jeżeli przedsiębiorstwo jest obiektem noclegowym, ile noclegów turystycznych zarejestrowano we wspomnianym wyżej miesiącu?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.6.1.2 Roczna ilość zużywanej energii ze źródeł odnawialnych (MWh) jako odsetek całkowitego zużycia energii

Czy przedsiębiorstwo korzysta z odnawialnych źródeł energii (np. paneli słonecznych, biomasy, turbin wiatrowych itp.)?

☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, jaki odsetek zapotrzebowania na energię spełniają te źródła?

\_\_\_\_\_ %

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.3.1.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych segregujących różne rodzaje odpadów

Czy przedsiębiorstwo prowadzi segregację różnych rodzajów odpadów?

☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### D.5.1 Zużycie świeżej wody na nocleg turystyczny w porównaniu ze zużyciem wody przez ogół populacji na nocleg osobowy

Jeżeli przedsiębiorstwo jest obiektem noclegowym, jaka była całkowita ilość wody zużytej w obiekcie w ostatnim okresie odczytywania liczników?

Data pierwszego odczytu liczników \_\_\_\_\_ Faktyczny odczyt \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

Data pierwszego odczytu liczników \_\_\_\_\_ Faktyczny odczyt \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.5.1.1 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych z niskoprzepływowymi głowicami prysznicowymi i kranami lub toaletami z podwójną spłuczką/pisuarami bezwodnymi

Czy przedsiębiorstwo uczestniczy w jakichkolwiek działaniach na rzecz oszczędzania wody (np. toalety z podwójną spłuczką/pisuary bezwodne, niskoprzepływowe głowice prysznicowe i krany, nawadnianie kropłowe itd.)?

☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.5.1.2 Odsetek przedsiębiorstw turystycznych korzystających z wody poddanej recyklingowi

## ANKIETA DOTYCZĄCA PRZEDSIĘBIORSTW

Czy w przedsiębiorstwie korzysta się z wody poddanej recyklingowi?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.2.1.2 Odsetek infrastruktury turystycznych baz noclegowych i atrakcji zlokalizowanych w „obszarach szczególnie narażonych”

Czy przedsiębiorstwo jest zlokalizowane w „obszarze szczególnie narażonym” (obszarze, w którym mogą występować powodzie, lawiny itd.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.7.1.1 Odsetek lokalnych przedsiębiorstw sektora turystycznego aktywnie wspierających ochronę, zachowanie różnorodności biologicznej i krajobrazu oraz zarządzanie nimi

Czy przedsiębiorstwo uczestniczy w jakichkolwiek działaniach na rzecz wspierania i zachowania lokalnej różnorodności biologicznej, ochrony krajobrazu, oraz zarządzania nimi (np. we współpracy przy środowiskowych działaniach edukacyjnych w naturalnych obszarach/siedliskach, w sponsorowaniu działań lub obiektów w parkach naturalnych itd.)?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, w jakich działaniach:

---



---



---

# ANKIETA DOTYCZĄCA REZYDENTÓW

## ANKIETA DOTYCZĄCA REZYDENTÓW

*Niniejsza ankieta zawiera listę pytań, które można wykorzystać w celu zgromadzenia informacji niezbędnych na potrzeby wskaźników istotnych dla **danych dotyczących rezydentów**. Można wykorzystać wszystkie pytania lub wybrać tylko niektóre z nich.*

*Uwaga: w ankiecie pozostawiono wskaźniki istotne dla każdego z pytań, aby pokazać, w jaki sposób pytania z ankiety odnoszą się do różnych wskaźników.*

*Przed wykorzystaniem ankiety do przeprowadzenia badań należy usunąć informacje o wskaźnikach.*

Proszę poświęcić kilka minut, aby pomóc w podniesieniu jakości ośrodka. Wszystkie odpowiedzi pozostaną poufne. Dziękujemy za współpracę.

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.1.1.1 Odsetek rezydentów zadowolonych z turystyki na obszarze ośrodka (na miesiąc/sezon)

Ogólnie jestem bardzo zadowolony/a z turystyki na obszarze mojego ośrodka.

|          | W pełni się zgadzam   | Zgadzam się           | Nie mam zdania        | Nie zgadzam się       | Całkowicie się nie zgadzam |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Jesienią | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |
| Zimą     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |
| Wiosną   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |
| Latem    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |

### DODATKOWE ISTOTNE PYTANIE

**Społeczność** odnosi korzyści z turystyki i turystów odwiedzających mój ośrodek.

| W pełni się zgadzam   | Zgadzam się           | Nie mam zdania        | Nie zgadzam się       | Całkowicie się nie zgadzam |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |

### DODATKOWE ISTOTNE PYTANIE

**Ja sam/a** odnoszę korzyści z turystyki i turystów odwiedzających mój ośrodek.

| W pełni się zgadzam   | Zgadzam się           | Nie mam zdania        | Nie zgadzam się       | Całkowicie się nie zgadzam |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>      |

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### A.1.1.1 Odsetek rezydentów zadowolonych ze swojego zaangażowania i wpływu na planowanie i rozwój turystyki

Ogólnie jestem bardzo zadowolony/a z zaangażowania rezydentów i ich wpływu na planowanie i rozwój turystyki.

| W pełni się | Zgadzam się | Nie mam zdania | Nie zgadzam się | Całkowicie się |
|-------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|
|-------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|

## ANKIETA DOTYCZĄCA REZYDENTÓW

zgadzam

O

O

O

O

nie zgadzam

O

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.4.1.1 Odsetek rezydentów, którzy mają pozytywne lub negatywne poglądy na temat wpływu turystyki na tożsamość ośrodka

Jaki wpływ ma Pana/Pani zdaniem turystyka na **odrębność i tożsamość lokalną, lokalną kulturę i dziedzictwo** w Pana/Pani ośrodku?

- ☐ Ma szkodliwy wpływ
- ☐ Pomaga w ich utrzymaniu
- ☐ Pomaga w ich ulepszaniu
- ☐ Nie ma wpływu

### DODATKOWE ISTOTNE PYTANIE

Jaki wpływ ma Pana/Pani zdaniem turystyka na **jakość Pani/Pana życia** w ośrodku?

- ☐ Ma szkodliwy wpływ
- ☐ Pomaga w ich utrzymaniu
- ☐ Pomaga w ich ulepszaniu
- ☐ Nie ma wpływu

### DODATKOWE PYTANIE DEMOGRAFICZNE

Proszę podać swoją płeć

- ☐ Mężczyzna
- ☐ Kobieta

### DODATKOWE PYTANIE DEMOGRAFICZNE

Do jakiej grupy wiekowej Pan/Pani należy?

- ☐ 15–24
- ☐ 25–49
- ☐ 50–64
- ☐ 65–79
- ☐ Ponad 80

### DODATKOWE PYTANIE DEMOGRAFICZNE

Która z poniższych form najlepiej opisuje Pana/Pani stan zatrudnienia?

- ☐ zatrudnienie w pełnym wymiarze czasu pracy (30+ godzin tygodniowo)
- ☐ zatrudnienie w niepełnym wymiarze czasu pracy (<30+ godzin tygodniowo)
- ☐ praca dorywcza
- ☐ student
- ☐ emeryt/rencista
- ☐ obecnie niezatrudniony/a za wynagrodzeniem

# ANKIETA DOTYCZĄCA ODWIEDZAJĄCYCH

## ANKIETA DOTYCZĄCA ODWIEDZAJĄCYCH

---

*Niniejsza ankieta zawiera listę pytań, które można wykorzystać w celu zgromadzenia informacji niezbędnych na potrzeby wskaźników istotnych dla **danych dotyczących odwiedzających**. Można wykorzystać wszystkie pytania lub wybrać tylko niektóre z nich.*

*Uwaga: w ankiecie pozostawiono wskaźniki istotne dla każdego z pytań, aby pokazać, w jaki sposób pytania z ankiety odnoszą się do różnych wskaźników.*

*Przed wykorzystaniem ankiety do przeprowadzenia badań należy usunąć informacje o wskaźnikach.*

---

Proszę poświęcić kilka minut, aby pomóc w poprawie doświadczenia odwiedzających w naszym ośrodku.

Dziękujemy za współpracę.

Data wizyty w ośrodku: \_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### **D.1.2.1 Średni dystans (w km) pokonywany przez jednodniowych odwiedzających z ośrodka i do niego**

Jakie jest państwo i kod pocztowy Pana/Pani miejsca zamieszkania?

Państwo: \_\_\_\_\_

Kod pocztowy: \_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### **D.1.2 Średni dystans (w km) pokonywany przez turystów do domu i z domu lub średni dystans (w km) z poprzedniego do obecnego ośrodka turystycznego**

Skąd Pan/Pani dziś podróżował/a?

☐ Dom ☐ Inny ośrodek: \_\_\_\_\_

(proszę określić)

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### **D.1.1 Odsetek turystów i jednodniowych odwiedzających korzystających z różnych środków transportu w celu przybycia do ośrodka (publiczne/prywatne oraz rodzaj)**

Z jakiego środka transportu przede wszystkim Pan/Pani korzystał/a, aby tu przyjechać?

- ☐ Kolej
- ☐ Samolot
- ☐ Autobus
- ☐ Samochód (własny, przyjaciół, służbowy)
- ☐ Samochód (wynajęty)
- ☐ Motocykl
- ☐ Rower
- ☐ Pieszko
- ☐ Przyczepa kempingowa/van/ciężarówka

## ANKIETA DOTYCZĄCA ODWIEDZAJĄCYCH

- ☐ Łódź/statek/prom  
☐ Inne – proszę określić: \_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### D.1.1.1 Odsetek odwiedzających korzystających z lokalnych usług transportowych/bezpiecznych sposobów przemieszczania się/publicznych usług transportowych do poruszania się po obszarze ośrodka

Z jakiego środka transportu Pan/Pani/ korzystał/a lub zamierza korzystać podczas pobytu tutaj?

- ☐ Rower  
☐ Lokalny transport publiczny (autobus, kolej...)  
☐ Inne (samochody prywatne, autobusy wycieczkowe, taksówka...)

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.1.1 Liczba noclegów turystycznych na miesiąc

Czy został/a Pan/Pani na noc?

- ☐ Tak

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.1.1.2 Liczba jednodniowych odwiedzających w sezonie i poza sezonem

- ☐ Nie

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.2.1 Średnia długość pobytu turystów (noce)

Jeżeli tak, proszę podać ilość nocy spędzonych w ośrodku:

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.2.1.1 Średnia długość pobytu jednodniowych odwiedzających (godziny)

Jeżeli nie, proszę podać ilość godzin spędzonych w ośrodku:

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### A.3.1.1 Odsetek regularnych/powracających odwiedzających (w ciągu 5 lat)

Czy była to pierwsza wizyta w ośrodku?

- ☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli nie, ile razy odwiedził/a Pan/Pani ośrodek w ciągu ostatnich pięciu lat?

\_\_\_\_\_

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### B.1.2 Dienne wydatki na turystę (zakwaterowanie, jedzenie i napoje, inne usługi)

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### B.1.1.3 Dienne wydatki na jednodniowego odwiedzającego

Ile wydał/a Pan/Pani podczas pobytu tutaj w przeliczeniu na osobę dziennie? (w tym wydatki na zakwaterowanie, transport w ramach ośrodka, żywność i napoje, zakupy i rozrywkę)

- ☐ < 25 EUR ☐ 100–200 EUR  
☐ 25–50 EUR ☐ > 200 EUR

## ANKIETA DOTYCZĄCA ODWIEDZAJĄCYCH

☐ 50–100 EUR

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### A.3.1 Odsetek odwiedzających, którzy są zadowoleni z ogólnych doświadczeń w ośrodku

Ogólnie jestem zadowolony/a z wizyty w ośrodku.

|                        |                       |                       |                       |                               |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| W pełni się<br>zgadzam | Zgadzam się           | Nie mam zdania        | Nie zgadzam się       | Całkowicie się<br>nie zgadzam |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>         |

Czy Pan/Pani lub osoba podróżująca z Panem/Panią jest niepełnosprawny/a lub ma ograniczone możliwości poruszania się?

☐ Tak ☐ Nie

Jeżeli tak, proszę zaznaczyć odpowiedź najlepiej reprezentującą Pana/Pani opinię:

### WSKAŹNIK DODATKOWY

#### C.3.2.1 Odsetek odwiedzających zadowolonych z dostępności ośrodka dla osób niepełnosprawnych lub o szczególnych wymaganiach związanych z dostępnością

W ośrodku uwzględnia się szczególne wymagania niepełnosprawnych odwiedzających we wszystkich obszarach jego działalności (zakwaterowanie, transport publiczny, atrakcje turystyczne itd.).

|                        |                       |                       |                       |                               |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| W pełni się<br>zgadzam | Zgadzam się           | Nie mam zdania        | Nie zgadzam się       | Całkowicie się<br>nie zgadzam |
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>         |

### WSKAŹNIK PODSTAWOWY

#### A.4.1 Odsetek odwiedzających, który oświadcza, że są świadomi wysiłków ośrodka związanych ze zrównoważonym rozwojem

Czy jest Pan/Pani świadomy/a podejmowanych w tym ośrodku wysiłków i inicjatyw związanych ze zrównoważonym rozwojem?

☐ Tak ☐ Nie

## Wykaz sugerowanych zainteresowanych stron

### Informacje dla lokalnych koordynatorów ośrodka: Tworzenie grupy roboczej zainteresowanych stron (SWG)

---

Utworzenie „grupy roboczej zainteresowanych stron” (SWG) składającej się z przedstawicieli różnych dziedzin ma kluczowe znaczenie dla umożliwienia gromadzenia właściwych danych i tworzenia poczucia lokalnej własności.

Należy zaprosić stosowne zainteresowane strony na spotkanie, aby mogły się one dowiedzieć o proponowanych wskaźnikach i systemie zarządzania wskaźnikami, przedyskutować je i wnieść własny wkład. Spotkanie to powinien zorganizować lokalny koordynator ośrodka wraz ze swoim personelem i w stosownych przypadkach z krajową lub regionalną organizacją turystyczną.

W spotkaniu powinno wziąć udział wielu przedstawicieli z sektora turystycznego i wszelkich powiązanych sektorów. Poniżej przedstawiono sugerowany wykaz możliwych zainteresowanych stron, które mogą tworzyć SWG, natomiast oddzielnie załączono wzór zaproszenia. Można z nich korzystać wedle uznania i dostosowywać je do konkretnych okoliczności. Z dobrze znanymi osobami lepiej skontaktować się np. telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, natomiast do kontaktów z niektórymi zainteresowanymi stronami, szczególnie tymi specjalizującymi się w innych dziedzinach (dostawcami energii i wody, policją itd.) lepiej wykorzystać nieco zmienione zaproszenie w celu podkreślenia znaczenia inicjatywy dla ich sektora.

**Poniższy wykaz zawiera pewne sugestie. Można skierować zaproszenie również do innych podmiotów, jeżeli są one właściwe dla danego ośrodka. Przeciętnie grupa zainteresowanych stron będzie się zasadniczo składać z ok. 15–20 osób (z mniejszej ilości w małych ośrodkach).**

#### Przedstawiciele:

- regionalnej/lokalnej organizacji turystycznej i przedsiębiorstwa rozwoju turystyki;
- wydziałów miejscowego planowania przestrzennego, transportu lub rozwoju obszarów miejskich/wiejskich;
- wydziału ds. gospodarowania odpadami (ściekami i odpadami stałymi);
- wydziału lub przedsiębiorstwa zaopatrzenia w wodę (lokalnego i regionalnego);
- wydziału lub dostawcy energii;
- wydziału policji/bezpieczeństwa;
- wydziału leśnictwa/zarządzania obszarami chronionymi lub parkami;
- władz portów lotniczych/portów (w stosownych przypadkach);
- lokalnego stowarzyszenia hotelarskiego lub turystycznego;
- stowarzyszeń przewodników wycieczek, ds. kempingów, przyczep kempingowych, willi, apartamentów;
- właściwych organizacji pozarządowych;
- lokalnej izby handlowej;

- stowarzyszeń lub związków pracowników zatrudnionych w turystyce;
- właściwych instytucji akademickich zaangażowanych w powiązane badania.

## Wzór zaproszenia

Data

Szanowny Panie/Szanowna Pani/Imię i Nazwisko (zainteresowana strona)

W celu rozwijania opłacalnego i zrównoważonego sektora turystycznego w (ośrodek) postanowiliśmy wykorzystać przygotowane przez Komisję Europejską narzędzie zarządzania oparte na wskaźnikach. Narzędzie to, znane jako XXXX, opiera się na procesie, który należy do lokalnych zainteresowanych stron z szeregu właściwych dziedzin, tworzących razem grupę roboczą, i jest przez nie kształtowany.

Z uwagi na fakt, że odgrywają Państwo ważną rolę istotną dla sposobu, w jaki kieruje się i zarządza turystyką na szczeblu lokalnym, pragniemy zaprosić Państwa do uczestnictwa w grupie roboczej zainteresowanych stron oraz na spotkanie wstępne, które odbędzie się w dniu

(data i godzina)

w (miejsce)

Podczas spotkania przedstawimy zarys systemu zarządzania oraz tego sposobów wykorzystania go w celu kształtowania rozwoju turystyki w (ośrodek). Będą Państwo mogli podzielić się swoimi opiniami na temat kluczowych kwestii i pomóc w ustaleniu hierarchii obszarów wymagających działania.

Turystyka wpływa na wszystkich. Z tego powodu dzięki zapewnieniu reprezentacji różnych dziedzin w ramach grupy roboczej zainteresowanych stron i dostarczaniu informacji, wiedzy fachowej i danych z poszczególnych sektorów możemy stworzyć dokładny obraz naszego sektora turystycznego i jego powiązań z różnymi innymi obszarami lokalnej gospodarki, społeczności i środowiska. Jest to znakomita szansa na zebranie się i wspólne opracowanie takiego rodzaju turystyki, jaki pragniemy widzieć na naszym obszarze. Chcemy, aby Państwo byli częścią tego procesu.

Proszę poinformować nas, czy będą Państwo w stanie przybyć na spotkanie. Oczekujemy na Państwa odpowiedź.

Z wyrazami szacunku,

(Imię i nazwisko)